



**HAL**  
open science

## Analyse du service de documentation administrative du CDDP de Lille en vue de sa restructuration

Juliette Herman

► **To cite this version:**

Juliette Herman. Analyse du service de documentation administrative du CDDP de Lille en vue de sa restructuration. Sciences de l'information et de la communication. 1999. dumas-01552485

**HAL Id: dumas-01552485**

**<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01552485>**

Submitted on 8 Nov 2017

**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.

**Juliette HERMAN**

**MAITRISE EN  
SCIENCES DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION**

**« ANALYSE DU SERVICE DE DOCUMENTATION  
ADMINISTRATIVE DU C.D.D.P DE LILLE EN VUE DE SA  
RESTRUCTURATION. »**

**Stage effectué du 31 mai au 13 juillet  
et du 23 août au 27 août.**

**Au  
CDDP de LILLE  
3, rue Jean Bart 59000 LILLE**

**Sous la direction de :  
MONSIEUR Jérôme BERTONECHE, responsable universitaire  
MADAME Annie FRARIN, responsable professionnel**

**LILLE 3  
UNIVERSITE CHARLES DE GAULLE  
UFR IDIST**

**29 septembre 1999**



inv. 99\* 29

**Juliette HERMAN**

**MAITRISE EN  
SCIENCES DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION**

**« ANALYSE DU SERVICE DE DOCUMENTATION  
ADMINISTRATIVE DU C.D.D.P DE LILLE EN VUE DE SA  
RESTRUCTURATION. »**

**Stage effectué du 31 mai au 13 juillet  
et du 23 août au 27 août.**

**Au  
CDDP de LILLE  
3, rue Jean Bart 59000 LILLE**

**Sous la direction de :  
MONSIEUR Jérôme BERTONECHE, responsable universitaire  
MADAME Annie FRARIN, responsable professionnel**

**LILLE 3  
UNIVERSITE CHARLES DE GAULLE  
UFR IDIST**

**29 septembre 1999**

*Je remercie toute l'équipe du  
CDDP de Lille qui m'a particulièrement  
bien accueillie, soutenue et encouragée  
tout au long de mon stage.*

*Un grand merci également à  
M. Degrauwe qui a bien voulu me  
recevoir et à Thérèse qui a toujours  
répondu à mes nombreuses questions.*

*Merci, enfin, à  
M. Bertonèche pour m'avoir guidée dans  
la réalisation de ce mémoire.*

## LISTE DES ABREVIATIONS

BAC : Baccalauréat

BAC Pro : Baccalauréat professionnel

BAC Tn : Baccalauréat de technicien

BEP : Brevet d'études professionnel

BP : Brevet professionnel

BT : Brevet de technicien

BTS : Brevet de technicien supérieur

CAER : Certificat d'aptitude à l'enseignement religieux

CAP : Certificat d'aptitude professionnel

CAPE : Certificat d'aptitude au professorat élémentaire

CAPEPS : Certificat d'aptitude au professorat de l'enseignement physique et sportif

CAPES : Certificat d'aptitude au professorat de l'enseignement du second degré

CAPET : Certificat d'aptitude au professorat de l'enseignement technique

CDDP : Centre départemental de documentation pédagogique

CES : Contrat emploi solidarité

CIO : Centre d'information et d'orientation

CNED : Centre national de l'enseignement à distance

CNDP : Centre national de documentation pédagogique

CRDP : Centre régional de documentation pédagogique

DECF : Diplôme d'étude comptable et financière

DESCF : Diplôme d'étude supérieure comptable et financière

DPECF : Diplôme professionnel d'étude comptable et financière

EN : Education nationale

GED : Gestion électronique des documents

IUFM : Institut universitaire pour la formation des maîtres

MC : Mention complémentaire

ONISEP : office national d'information sur les enseignements et les professions

PLP : Professeur de lycée professionnel

## SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>3</b>
<b>1-DESCRIPTION DE L'EXISTANT.....</b>	<b>5</b>
1-1-ORGANISATION SPATIALE.....	5
1-1-1-ORGANISATION DE L'ESPACE PUBLIC ET DES RANGEMENTS .....	5
1-1-1-1-ORGANISATION GENERALE .....	5
1-1-1-2-LE MOBILIER.....	6
1-1-2-ORGANISATION DES ARCHIVES.....	7
1-2-LA DOCUMENTATION ADMINISTRATIVE .....	7
1-2-1-PRESENTATION DES DOCUMENTS .....	7
1-2-1-1-LES TEXTES OFFICIELS.....	7
1-2-1-2-LES BROCHURES ADMINISTRATIVES .....	9
1-2-1-3-LES DOSSIERS.....	10
1-2-1-4-DOCUMENTATION DIVERSE .....	11
1-2-2-TRAITEMENT, CIRCULATION ET RANGEMENT DES DOCUMENTS .....	11
1-2-2-1-LES TEXTES OFFICIELS .....	12
1-2-2-2-LES BROCHURES ADMINISTRATIVES.....	17
1-2-2-3-LES REFERENTIELS NON EDITES : LA COLLECTION BOUTON D'OR.....	18
1-2-2-4-LES RAPPORTS DE JURY.....	20
1-2-2-5-LES DOSSIERS.....	22
1-2-4-DEFINITION DES TACHES .....	23
1-3-LES SUJETS D'EXAMENS .....	25
1-3-1-PRESENTATION DES DOCUMENTS.....	25
1-3-2-TRAITEMENT, CIRCULATION ET RANGEMENT.....	25
1-3-2-1-TRAITEMENT AVANT 1997.....	25
1-3-2-2-TRAITEMENT ACTUEL.....	26
1-3-2-3-LES TACHES DU RESPONSABLE.....	29
<b>2-ENJEUX, PROBLEMES ET ATTENTES .....</b>	<b>31</b>
2-1-LES ENJEUX .....	31
2-1-1-LES ENJEUX DE LA DOCUMENTATION ADMINISTRATIVE ET DES SUJETS D'EXAMENS .....	31

## SOMMAIRE

2-1-2-LES ENJEUX DE LA MUTUALISATION.....	32
2-2-LES PROBLEMES.....	33
2-2-1-LES PROBLEMES PROPRES A LA DOCUMENTATION ADMINISTRATIVE...	33
2-2-1-1-LA CONSERVATION DES DOCUMENTS.....	33
2-2-1-2-LA NORMALISATION.....	34
2-2-2-LES PROBLEMES LIES AU DEPART EN RETRAITE .....	36
2-2-2-1-LA COMMUNICATION.....	36
2-2-2-2-LA TRANSMISSION DES SAVOIRS.....	37
2-2-3-LES PROBLEMES LIES AUX SUJETS D'EXAMENS .....	38
2-2-3-1-LE PROBLEME DU PERSONNEL.....	38
2-2-3-2- LA MUTUALISATION.....	39
2-3-LES ATTENTES .....	40
2-3-1-LES ATTENTES DU PERSONNEL .....	40
2-3-1-1-LA DIRECTION.....	40
2-3-1-2-LES AGENTS.....	41
2-3-2-LES ATTENTES DES USAGERS .....	44
<b>3-REMEDIAION AUX PROBLEMES.....</b>	<b>48</b>
3-1-REAMENAGER.....	48
3-1-1-DESHERBER .....	48
3-1-2-RANGER, SPATIALISER ET SIGNALER.....	51
3-2-« PROFESSIONNALISER .....	53
3-2-1-INFORMATISER.....	53
3-2-2-COMMUNIQUER.....	59
3-3-PROMOUVOIR .....	59
3-3-1-DIVULGUER L'INFORMATION SUR INTERNET.....	60
3-3-2-PREPARER LES USAGERS AUX N.T.I .....	61
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>62</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>	<b>64</b>
<b>ANNEXES.....</b>	<b>I</b>

## **INTRODUCTION**

Le centre départemental de documentation pédagogique du Nord est né en 1987, selon la nouvelle loi de décentralisation visant à créer un CDDP par département. Avant cette date, la région lilloise accueillait uniquement le CRDP, et seul Arras possédait un CDDP. Le CDDP se décompose en trois unités situées à Lille, Dunkerque et Valenciennes. Son siège se trouve à Lille, 3, rue J. Bart, dans les mêmes locaux que le CRDP. En 1992, les CRDP deviennent des établissements publics nationaux à caractère administratif, les dotant de l'autonomie financière et d'une pleine responsabilité de gestion. Le CRDP du Nord-Pas-de-Calais est constitué d'un réseau comprenant un centre académique à Lille, deux centres départementaux à Lille et Arras, et deux centres locaux à Valenciennes et Dunkerque.

Dès sa création, le CDDP a englobé la librairie et la Médiathèque, tandis que la documentation administrative et les sujets d'examens sont restés rattachés au CRDP.

La Médiathèque s'est installée au premier étage, la librairie à l'entrée du CRDP à côté de la documentation administrative.

En 1989, un projet de restructuration de la médiathèque est mis en place avec pour but une harmonisation du centre. C'est à ce moment là que la documentation administrative et les sujets d'examens ont été intégrés au CDDP tout en restant localisés au rez-de-chaussée.

En 1991, la DA est intégrée spatialement à la Médiathèque sans bénéficier de restructurations particulières.

La documentation administrative et les sujets d'examens ont donc toujours constitué plus ou moins un service à part. Rattaché d'abord au CRDP puis au CDDP en 1991, ce service s'est toujours considéré comme indépendant tant par le type de documents traités que par son organisation spatiale.

Le service a été très longtemps tenu par deux ou trois personnes, et cela jusqu'en 1984. A partir de cette date monsieur Degrauwe, responsable du service de documentation administrative, s'est retrouvé seul pour le gérer. Les sujets d'examens étaient, eux, confiés d'abord à des CES ou à des personnes en contrat de réadaptation puis, après 1994, à des objecteurs de conscience.

Ce rapport de stage a été réalisé à la demande du CDDP de Lille dans le contexte du projet de restructuration du service de Documentation Administrative. Il s'agit d'une

## INTRODUCTION

phase exploratoire qui tente d'expliquer le système existant et les problèmes et attentes qui lui sont rattachés. L'objectif étant de proposer une remédiation aux problèmes.

En débutant ce stage, il m'a paru évident que la problématique générale tournait autour de la gestion d'un départ en retraite. Comme les sujets d'examens soulevaient, eux, le problème de la gestion d'un personnel toujours changeant, une problématique commune à ces deux problèmes s'est détachée : comment gérer la transmission des connaissances et la conservation de la mémoire.

Mais les problèmes que j'ai rencontrés ainsi que les enjeux liés à la documentation administrative et aux sujets d'examens se sont regroupés sous une problématique plus large. En effet, le grand projet de Mutualisation, lancé par le CNDP, consiste à mettre en commun les travaux de chaque CDDP et d'alléger ainsi leurs tâches somme toute identiques d'un Centre à l'autre. Cette mutualisation devient donc un enjeu décisif et également la problématique centrale de mon rapport, de laquelle découlent les autres problèmes évoqués plus haut.

Devant la complexité du problème et celle de la documentation administrative, il m'a paru plus claire d'organiser mon rapport de la façon suivante : dans un premier temps, je décris l'ensemble du service et m'attache à en expliquer le fonctionnement en mettant en évidence les problèmes sans les expliciter. Ce n'est que dans ma deuxième partie que j'analyse les enjeux, les problèmes existants ainsi que les besoins et attentes du personnel et des usagers. Enfin je tente dans ma dernière partie de proposer des solutions adéquates et d'évaluer leurs répercussions sur le service.

## **1-DESCRIPTION DE L'EXISTANT**

La documentation administrative du CDDP, est constituée d'une part de documents administratifs stricto sensu, c'est à dire l'ensemble des textes officiels principalement du Ministère de l'Education Nationale, les brochures réglementaires, les programmes et les rapports de jury des concours, d'autre part les sujets d'examens. Tout en faisant partie, au CDDP de Lille, de la documentation administrative, les sujets d'examens s'en distinguent par leur nature et leur traitement. C'est pourquoi je conserve cette distinction au travers de mon plan, et je reviendrai ultérieurement sur la place des sujets d'examens dans la documentation administrative.

### **1-1-ORGANISATION SPATIALE.**

#### **1-1-1-ORGANISATION DE L'ESPACE PUBLIC ET DES RANGEMENTS.**

##### **1-1-1-1-ORGANISATION GENERALE.**

Le service de documentation administrative se trouve dans la Médiathèque, sur la gauche en entrant<sup>1</sup>.

Le service de DA est logé dans une sorte de couloir plutôt étroit, qui longe la Médiathèque. Ce couloir se termine sur une petite salle aussi large qui contient les sujets d'examens accessibles au public. Le bureau du responsable est situé à côté de l'entrée et peut ainsi avoir une vue sur l'ensemble du service. A sa gauche, une petite pièce appelée «aquarium» sert à la fois de réserve et de bureau supplémentaire. L'espace restreint implique une organisation spatiale difficile et contrainte. De plus, la profusion de documents nécessite des rangements de taille conséquente : une grande armoire appelée «armoire collection témoin» et un meuble à tiroirs que j'appelle «classeur à tiroirs».

Un panneau lumineux, identique à ceux de la Médiathèque, indique l'espace «documentation Administrative»(DA). Un panneau au-dessus du bureau du

---

<sup>1</sup> voir annexe p. I.

## DESCRIPTION DE L'EXISTANT

responsable, énumère les types de documents disponibles dans le service. Comme la plupart des documents ne sont pas en accès libre, la signalétique est peu développée : quelques affiches indiquent l'emplacement du BO, du RLR et des Rapports de jury. Lors de la rénovation du CDDP, le service n'a pas été harmonisé avec la Médiathèque. En effet les meubles sont restés les mêmes et les outils informatiques n'ont pas intégré le service. On sent une réelle rupture entre les deux services et l'existence très nette de deux espaces distincts.

### 1-1-1-2-LE MOBILIER.

La nécessité de plusieurs types de rangement s'explique d'une part par la diversité des documents : en effet comme nous le verrons plus loin la DA est constituée de documents très divers souvent regroupés en dossiers. De plus le nonaccès libre au public de la plupart des documents et leur forte demande, obligent le service à avoir un maximum de documents sous la main. D'autre part, les archives se situant à l'autre bout de la Médiathèque il est plus commode pour le responsable de tenir le plus grand nombre de documents à sa disposition et celle du public.

Un ensemble d'étagères de petite taille supporte les BO et le RLR : ces documents très demandés et souvent indispensables à la recherche d'information, se trouvent tout près du responsable.

Une grande armoire appelée «Armoire Collection Témoin» contient toute la collection des Rapports de Jury et des Programmes en vigueur ainsi que les BO<sup>2</sup>. Cette collection n'est pas directement destinée au public, elle a plus la vocation d'archive et de fond de recherche. Le manque de place dans le service a entraîné le déplacement d'une partie de la collection aux archives.

Un meuble que j'appelle «classeur à tiroirs» contient également les programmes et les rapports de jury destinés au public<sup>3</sup>.

Enfin une partie des rapports de jury est mise en accès libre au fond du service sur une petite étagère<sup>4</sup> et sur la partie «étagère» de l'armoire collection témoin.

Dans la salle des sujets d'examens, les documents sont rangés sur des étagères qui s'alignent le long des murs<sup>5</sup>.

---

<sup>2</sup> voir annexe p. II

<sup>3</sup> voir annexe p. III

<sup>4</sup> voir annexe p. IV

<sup>5</sup> voir annexe p. I

## DESCRIPTION DE L'EXISTANT

L'exiguïté de l'espace du service et la profusion de rangements laissent peu de place à la circulation des usagers et à l'établissement de postes de travail : en effet seulement six tables sont réparties dans le service, ce qui ne peut satisfaire les usagers souvent nombreux à consulter sur place <sup>6</sup>.

Comme je l'ai déjà souligné la documentation administrative et les sujets d'examens occupent un volume très important. Leur conservation nécessite des rangements supplémentaires qui se trouvent aux archives.

### 1-1-2-ORGANISATION DES ARCHIVES.

La documentation administrative et les sujets d'examens occupent quasiment la moitié de la salle des archives. L'ensemble des documents est rangé dans des cartons sur des étagères. L'accessibilité aux documents est parfois rendue difficile par l'espace restreint entre les étagères, la hauteur de celles-ci, et par les cartons souvent difficiles à déplacer.

L'ensemble des archives administratives récemment rangé, s'organise de façon rationnelle. Les différents types de documents sont regroupés entre eux et il est relativement aisé de les retrouver. Toute fois le manque de signalisations ne permet pas à un novice un repérage direct<sup>7</sup>.

## 1-2-LA DOCUMENTATION ADMINISTRATIVE.

### 1-2-1-PRESENTATION DES DOCUMENTS

#### 1-2-1-1- LES TEXTES OFFICIELS.

Ce sont les lois votées par le Parlement, les décrets élaborés par le gouvernement, les arrêtés, circulaires, notes et notes de services élaborés par le ministère de l'Education Nationale.

---

<sup>6</sup> voir graphique p. 42

<sup>7</sup> voir annexe p. V à X

## DESCRIPTION DE L'EXISTANT

### \*LE BULLETIN OFFICIEL : BO.

#### Le Bulletin Officiel de l'Education Nationale : BOEN ou BO.

Il contient les textes officiels réglementaires, notamment les notes de services (NS), les notes (N), lettres, circulaires de l'Education Nationale (EN). On y trouve les textes traitant de l'organisation générale, de l'enseignement élémentaire, de l'enseignement supérieur, des informations générales, des personnels, du mouvement des personnels et des traitements. Il est actuellement disponible sur Minitel au 36 14 EDUTEL code BUL pour les textes remontant à 1987, la recherche y est possible par mots clés. Il s'agit d'une publication hebdomadaire.

#### Le BO spéciale : BOsp.

Les numéros spéciaux traitent de thèmes à valeur ponctuelle comme par exemple le programme des concours de CAPES. Il est publié une fois par trimestre, souvent en deux tomes car ses informations sont volumineuses.

#### Le BO hors série : BO HS.

Ces numéros traitent également de grands sujets mais ils ont cette fois une certaine pérennité : par exemple dans le hors série n° 6 d'octobre 1996, «la rénovation des diplômes professionnels» est toujours actuelle. Sa publication est irrégulière mais fréquente.

#### Le BO de la Jeunesse et des Sports : BO J&S.

Publié par le Ministère de la jeunesse et des Sports, ce BO ne concerne pas directement le service de la documentation administrative, il est toutefois conservé car présent dans le volume IX du Recueil des Lois et Règlements.

#### Le BO du Premier Ministre : BOPM.

Cette publication trimestrielle contient les circulaires de la fonction publique.

#### Le BO des Décorations, Médailles et Récompenses : BODMR.

Publié tous les mois ce bulletin annonce les décorations, médailles et récompenses décernées par les ministères.

#### Le Bulletin Départemental : BD.

Il s'agit d'une publication d'ordre générale sur le département du Nord et du Pas De Calais qui contient parfois des informations officielles. Elle est publiée une fois par mois et est éditée par le CRDP.

## DESCRIPTION DE L'EXISTANT

Le BO, le BOsp et le BO HS sont disponibles sur le WEB depuis le 11 juin 1998 à l'adresse <http://www.education.gouv.fr/bo/intro.htm>. Mais n'étant pas indexés, la recherche d'un texte par mots clés est impossible<sup>8</sup>.

### \*LE JOURNAL OFFICIEL : JO.

Il publie les lois, les décrets et la majorité des arrêtés interministériels. On ne retient de cette publication quotidienne que les textes se rapportant à l'EN ou pouvant être intéressants pour les usagers. Conservé depuis 1960, le volume global de cette masse documentaire est d'environ 5m3. On notera que le service possède sur CD-ROM les JO de 1994 à 1997, et qu'ils sont également disponibles en ligne depuis le 1<sup>er</sup> janvier 1998.

### \*LE RECUEIL DES LOIS ET REGLEMENTS : RLR.

Ce recueil rassemble en dix volumes et 23 tomes, les textes législatifs et réglementaires en vigueur et à caractère permanent puisqu'il est mis à jour régulièrement : 10/an.

Le RLR est disponible sur CD-ROM et reprend exactement la même structure que le format papier. Son utilisation est encore trop complexe, notamment pour la recherche par mots clés ce qui en fait un outil encore réservé au documentaliste.

Les BO, le RLR et ses mises à jour occupent un volume d'environ 1,5m3.

## 1-2-1-2- LES BROCHURES ADMINISTRATIVES.

### \*LES TEXTES REGLEMENTAIRES ET LES PROGRAMMES.

Ces brochures arrivent progressivement durant l'année.

#### *Les Horaires, Objectifs, Programmes et Instructions : HOPI.*

Ces brochures traitent d'une part des diplômes de l'enseignement technique, d'autre part, des programmes par niveaux (écoles, collèges, lycées et classes préparatoires). Ils sont mis à jour par des encarts envoyés par le CNDP (en attente de ces encarts le responsable utilise le BO). Il s'agit d'un état général des programmes et règlements d'examens.

#### *La collection « Boutons d'Or ».*

Elle concerne les diplômes de l'enseignement technique : CAP, BEP, BP, BT, BAC pro, BAC technique(BTn), BTS et les Mentions complémentaires (MC) qui ne sont pas

---

<sup>8</sup> voir annexe p. XI.

## DESCRIPTION DE L'EXISTANT

édités. L'opération Bouton d'or a été lancée en 1997 et financé par le CNDP. Son coût élevé, laisse envisager une totale numérisation, déjà commencée en partie et divulguée sur le site du CNDP.

### Le CD-ROM « Savoirs Collèges ».

Le CDDP possède le CD-ROM « Savoirs collège » n° 3 de 1998 qui est également mis en ligne par le CNDP et mis à jour régulièrement. Les textes officiels y sont regroupés en six thèmes relatifs aux collèges. Chaque thème renvoie à une référence de BO, si la référence est récente, elle renvoie directement sur le site du BO.

<http://www.cndp.fr/savoirscollege/savoirb.html>

### Les guides pratiques.

Ce sont des guides de la formation professionnelle en entreprise destinés aux Baccalauréats professionnels (BAC pro).

### Les Organisations Scolaire et Universitaire : OSU.

Ce sont des dossiers constitués à partir de textes officiels traitant de l'organisation scolaire et universitaire. Y sont développés de grands thèmes tel que : « Les accidents scolaires relevant de la loi du 5 avril 1937 et leur contentieux. ».

Les programmes, HOPI et OSU occupent près de 4m3

### \*LES RAPPORTS DE JURY DES CONCOURS.

Ces publications du CNDP concernent l'agrégation, le CAPES, CAPET, CAPEPS, PLP2, CAFEP, CAER et autres concours relatifs à l'Education. Chaque rapport contient les sujets, des statistiques, quelques informations pratiques et des commentaires de l'enseignant-auteur. La totalité des exemplaires occupe un volume de 5,3m3 environ.

## 1-2-1-3- LES DOSSIERS.

### \*LES DOSSIERS EN COURS

Il s'agit de dossiers que le responsable du service confectionne sur un thème très demandé. Il conserve ces documents à portée de main. On trouve les dossiers suivant : *Capes, Capet, Agrégation, Cape, Concours Réservés, Cycle Prépa, Concours Divers, BAC, Dates d'examens et concours, Formation continue, Poste d'enseignant dans le supérieur (année en cours), Poste à l'étranger, Brochure IUFM, JO (relatifs au*

## DESCRIPTION DE L'EXISTANT

*calendrier prévisionnel de recrutements pour l'année en cours, pour la fonction publique).*

### \*LES DOSSIERS DE DOCUMENTATION DIVERS : Doss. Doc. Div.

Il s'agit de dossiers créés par le responsable du service afin d'aider les recherches des usagers sur des grands thèmes, ils se trouvent dans le classeur à tiroirs. Ils se composent de documents officiels et brochures diverses. On notera que ces dossiers ne sont plus mis à jour depuis 1984 environ faute de temps.

### 1-2-1-4- DOCUMENTATION DIVERSE.

Il s'agit d'un ensemble de publications provenant de *l'IUFM*, du *CNDP* ou du *CNED*, qui permettent de compléter les dossiers en cours.

Le responsable peut également commander des *brochures de l'ONISEP* si elles peuvent intéresser les usagers, ainsi que les *Barèmes de traitements et indemnités (classement hiérarchique des grades et emplois)*. Son également conservées, les *Notes d'Information* et les *statistiques rectorales*. L'ensemble est stocké sans traitement préalable.

### 1-2-2-TRAITEMENT, CIRCULATION ET RANGEMENT DES DOCUMENTS.

La diversité des documents, le traitement particulier lié à chacun et la relative complexité de leur circulation au sein du service m'a conduit à schématiser toutes ces procédures. Ces schémas, je l'espère, permettront de mieux saisir la politique documentaire et les méthodes de rangement appliquées jusqu'ici.

### 1-2-2-1-LES TEXTES OFFICIELS

La plupart des textes officiels sont dépouillés, c'est à dire le BO, BO SP, BO HS, BO du PM, JO, BD. Le dépouillement consiste en une lecture transversale et minutieuse des textes puis au report des thèmes et références sur les fichiers.

Il existe trois types de fichiers : ceux relatifs aux examens et concours, ceux traitant des statuts du personnel, enfin une catégorie "divers". Les fiches correspondent à un thème dont la liste est répertoriée par le responsable. On notera que le choix de ces mots clés a été établi de longue date et de façon arbitraire, sans norme (cette façon de procéder est générale, chaque centre de DA a une liste qui lui est propre même si les similitudes sont grandes). Ces mots clés diffèrent également de la table alphabétique du RLR (volume X). Sur chaque fiche est inscrit le thème du texte (rarement une reprise exacte de l'intitulé du texte), sa nature (arrêté, décret, note de service, note, circulaire ou loi), enfin les références : le numéro du bulletin, l'année, la page et quand il y a lieu le renvoi au RLR <sup>9</sup>. Un même texte peut servir à la mise à jour de plusieurs fiches c'est pourquoi un dépouillement rigoureux est impératif.

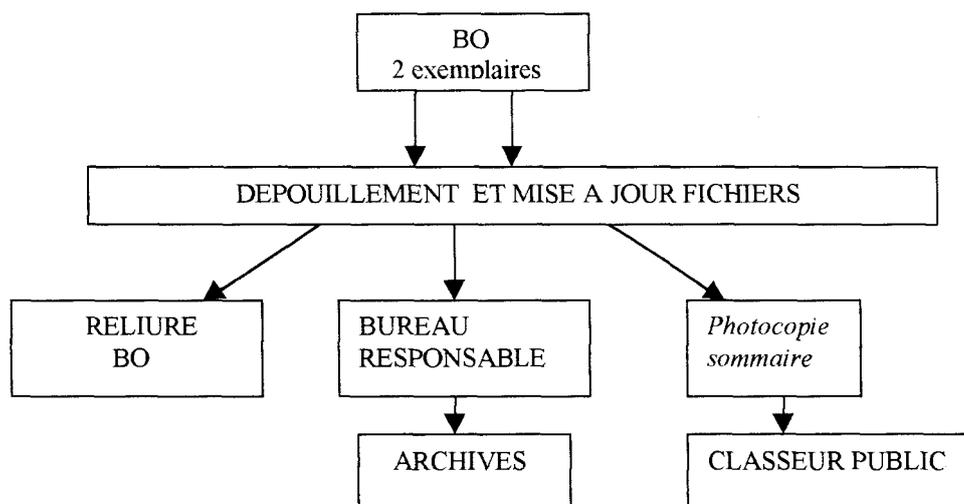
Afin de rendre plus lisible la circulation des documents j'ai schématisé les processus, de l'arrivée des textes jusqu'à leur rangement.

#### *Le bulletin officiel*

Le BO, dont la commande est renouvelée systématiquement, arrive en double exemplaire une fois par semaine (l'un gratuitement, l'autre sur commande). Après un dépouillement minutieux, un exemplaire est inséré dans les reliures de manière chronologique, l'autre reste à la portée du responsable pour les demandes par téléphone et la recherche. Cela ne concerne que les BO de l'année en cours. Les plus anciens sont transférés dans la collection témoin. Une photocopie du sommaire est insérée dans un classeur destiné au public afin de faciliter la recherche. Souvent le responsable est amené à photocopier certains textes qui complètent les dossiers en cours ou encore ceux qui signalent des changements de programme (insérés dans les référentiels et programmes en attendant les encarts du CNDP).

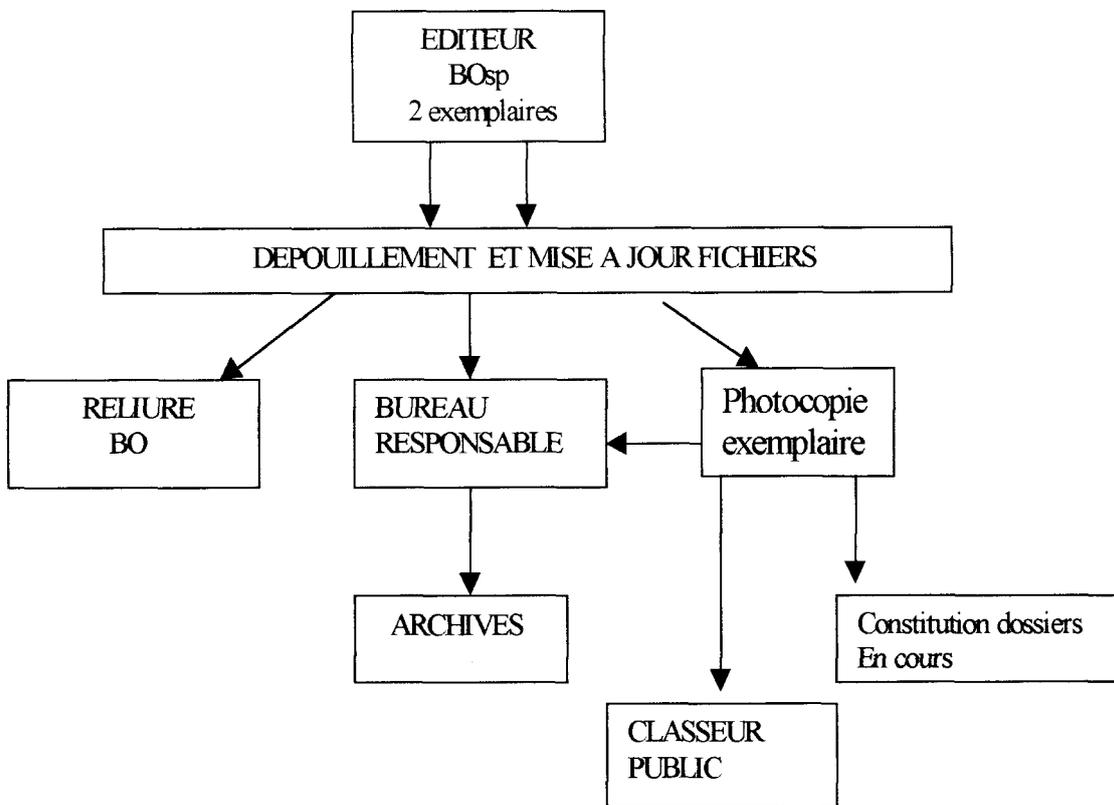
---

<sup>9</sup> Voir annexe p. XII



### *Le BO numéro spécial*

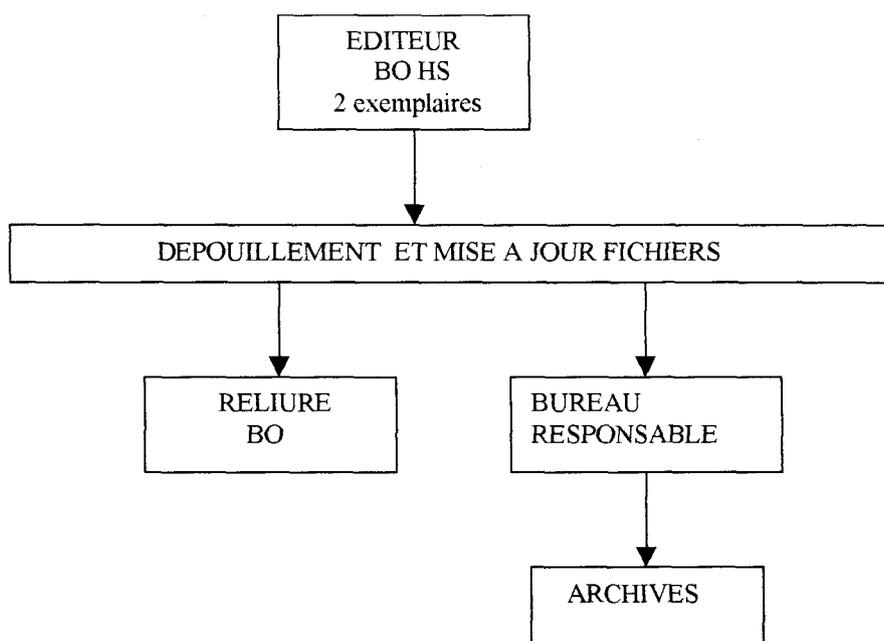
Comme le BO, il arrive en deux exemplaires. Il est dépouillé puis intercalé avec les BO dans la reliure, le double restant à la portée du responsable avant d'être archivé dans la collection témoin. Le BO SP publie les programmes des concours, entres autres, c'est pourquoi il est régulièrement demandé : le responsable photocopie alors le sommaire pour mettre le classeur à jour, il photocopie entièrement le BO pour l'intégrer dans les dossiers en cours et pour le mois de septembre fait plusieurs exemplaires du BO pour satisfaire à une forte demande. Ces dernières copies sont éliminées une fois la demande terminée. Si le BO traite des programmes de l'enseignement général, il peut être intégré au classeur à tiroirs sous sa forme originale ou photocopiee.



*Le BO Hors Série.*

Le BO hors série arrive généralement en deux exemplaires parfois un seul. Dans le second cas une photocopie est nécessaire. Il fut créé en 1992. Son format A4 le distingue des autres BO.

## DESCRIPTION DE L'EXISTANT



*BO du Premier Ministre et le BO des Médailles et Récompenses et le BO J&S.*

Le BO PM est dépouillé mais en règle générale ce qu'il contient a été déjà publié dans le JO. Sa création date probablement de l'arrivée de François Mitterrand à la présidence de la République car il débute en 1981. Il est conservé en un seul exemplaire dans la collection témoin.

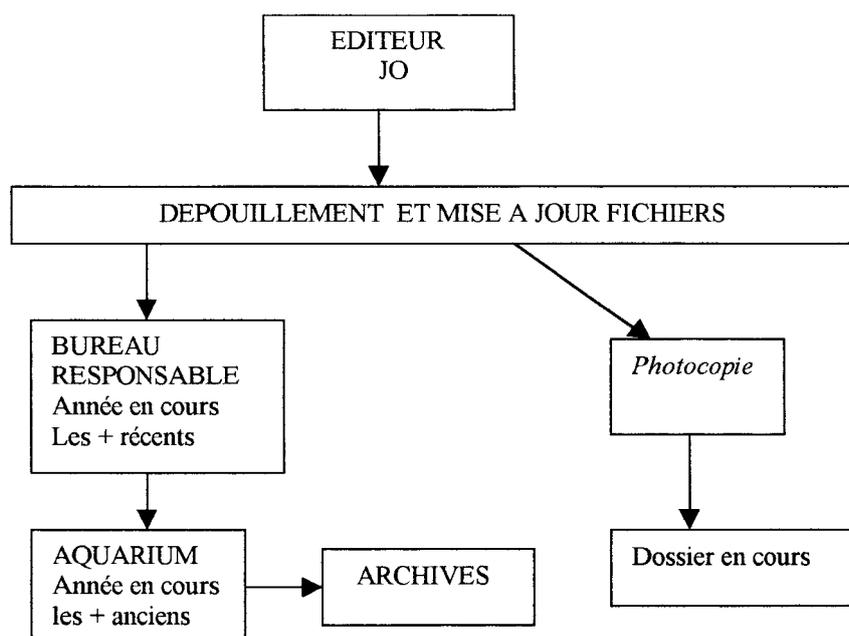
Le BODMR a un format A4 proche du JO. Il n'est pas dépouillé car il répond à très peu de demandes. Le BODMR est stocké dans l'aquarium de 1995 à 1999 et dans les archives pour les années antérieures.

Le BO J&S est envoyé par le CNDP mais il n'est pas dépouillé, ce qui implique que l'utilisateur ait déjà une référence pour consulter ces textes. Sa présence en documentation administrative relève plus d'un service supplémentaire que d'une nécessité. Dès son arrivée ce BO est rangé dans l'armoire collection témoin pour les années les plus récentes puis stocké aux archives.

## DESCRIPTION DE L'EXISTANT

### *Le Journal Officiel.*

Le JO est dépouillé tous les jours et reste près du responsable, derrière son bureau, pour les plus récents de l'année puis dans l'aquarium. Les années antérieures sont rangées aux archives. Des photocopies servent à constituer les dossiers en cours.



### *Le recueil des Lois et Règlements.*

Le RLR n'est pas dépouillé, il regroupe en dix volumes les lois et règlements publiés dans les textes cités plus haut et sa mise à jour régulière lui confère un caractère permanent et actuel. Il possède plusieurs entrées au choix selon que l'on connaît les références de l'article, sa date ou le sujet traité. Mis à la disposition du public il n'existe qu'en un seul exemplaire. Les mises à jour arrivent du CNDP environ 8 à 10 fois par an. Les pages retirées après cette actualisation sont stockées aux archives. Actuellement, leur conservation est faite depuis 1990 : l'élimination de ces documents se faisait donc jusqu'ici avec une marge de sécurité d'environ 9 ans.

DESCRIPTION DE L'EXISTANT

*Les bulletins Départementaux du Nord et du Pas De Calais : BD 59, BD 62.*

Ces revues servent surtout après dépouillement à mettre à jours les dossiers en cours et les fiches dossiers divers. Les BD sont conservés dans l'armoire collection témoin pour les plus récents et aux archives. On notera que la médiathèque possède également ces revues en accès libre au public mais seulement pour l'année en cours.

TABLEAU RECAPITULATIF.

NATURE DES DOCS	PUBLIC/ ACCES LIBRE	BUREAU AQUARIUM	ARMOIRE COLL.TEM. PUBLIC	ARMOIRE COLL.TEM. ARCHIVES	ARCHIVES	CD ROM/ EN LIGNE
BO- BOsp	1972-1999	1998-1999	1958-1972	1963-1997	1984-1987/* 1994-1998*	A partir de 11/6/1998
BO HS	1996-1999	1998-1999		1992-1997	1992-1994*	
BO PM		1998-1999	1981-1997			
BO MR		1995-1999			1968-1994	
BO J&S			1997-1999		1982-1996	
JO		1999			1960-1998	En ligne au 1/1/1998 + CD 94-97
RLR	Actualisé				Mises à Jour 1990-1998	CD ROM Version 99
BD 59			1982-1999			
BD 62			1989-1999		1962-1988	

\*Ces BO proviennent du service de la gestion du CDDP.

1-2-2-2-LES BROCHURES ADMINISTRATIVES : O.S.U ET H.O.P.I.

Les HOPI sont des brochures administratives qui regroupent les textes relatifs aux programmes d'enseignement. Le CNDP envoie deux exemplaires au service DA, et un ou deux exemplaires à l'ORD<sup>10</sup> qui les renvoie au service DA. Ainsi le service DA est

<sup>10</sup> ORD : Office Régional de Diffusion, il se trouve au rez-de-chaussée du CRDP.

parfois pourvu de trois voire quatre exemplaires d'une même brochure. Un exemplaire est mis dans le classeur à tiroirs, un double est rangé dans l'armoire collection témoin, les autres aux archives. Lorsque le programme subit un changement, le CNDP envoie des encarts qui sont insérés aux brochures en attendant une nouvelle édition. Ces changements se trouvent également au BO. De ce fait si les encarts tardent à venir le responsable peut insérer une photocopie du texte officiel dans la brochure. Lorsqu'elles ne sont plus en vigueur les brochures sont stockées avec les autres aux archives. Tous les programmes édités peuvent s'acheter à la librairie du CRDP.

Les OSU ne représentent qu'une petite publication avec aujourd'hui seulement six numéros publiés. Ces dossiers sont traités de la même manière que les HOPI.

### 1-2-2-3-LES REFERENTIELS NON EDITES : LA COLLECTION BOUTON D'OR.

Pour les programmes non édités, une récente forme de collection a été créée par le CNDP : il s'agit de la collection dite « Bouton d'or ». Comme pour les brochures précédentes les référentiels arrivent en double au service et le ou les exemplaires de l'ORD arrivent ensuite. A leur réception ils sont équipés et « dépouillés » : ils sont référencés dans les fichiers à l'aide de la norme «47 »<sup>11</sup>. Cette norme sert à classer les référentiels par groupes de formation, il s'agit là d'une ancienne norme conservée par le responsable du fait de sa simplicité d'accès. La nouvelle norme a été établie en 1994 par le décret n°94-522 du 21 juin 1994.

Un exemplaire est mis dans la collection témoin le second est rangé dans le classeur à tiroirs, le ou les autres sont rangés aux archives. Lorsqu'ils ne sont plus en vigueur ils sont réunis aux archives. C'est également un système d'encarts qui permet la mise à jour.

Les fiches relatives au « dépouillement » des référentiels sont rangées par niveau de diplôme (cap, BP, BEP, BAC Tn, BAC Pro, BTS). Chaque fiche est triée par ordre alphabétique selon l'intitulé du diplôme. On y trouve la date de création et les références du texte officiel l'annonçant, la date de la première session et les mentions ou options spécifiques. Si le diplôme est abrogé, on trouve sur cette même fiche la date de

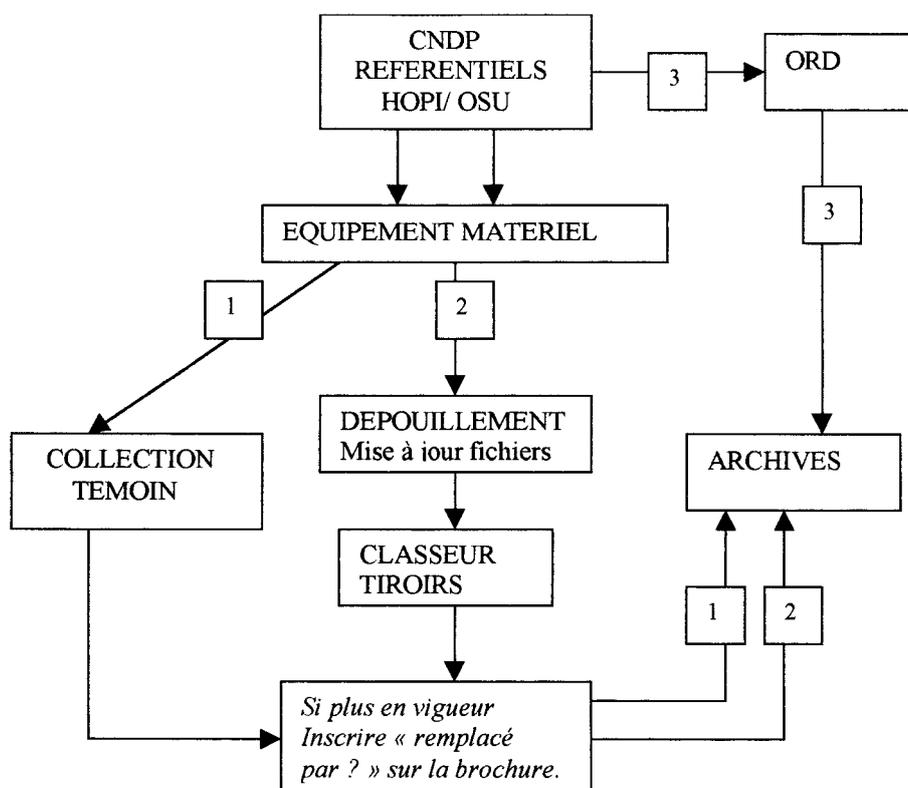
---

<sup>11</sup> voir annexe p. XIII

## DESCRIPTION DE L'EXISTANT

l'arrêté, la date de la dernière session et s'il y a lieu le nom du diplôme le remplaçant. Pour une meilleure lisibilité, le responsable barre la fiche lorsqu'il y a abrogation. On trouve également dans un encart la référence 47(n° de groupe de formation) et aussi le N° de la brochure : si celle-ci est éditée alors son N° est précédé d'un «R»<sup>12</sup>. Les brochures non éditées sont celles qui sont peu demandées et dont la publication serait trop coûteuse. Les autres sont en vente et disponibles à la librairie.

Comme la circulation des documents est la même pour les référentiels, HOPI et OSU, je n'ai réalisé qu'un seul schéma récapitulatif.



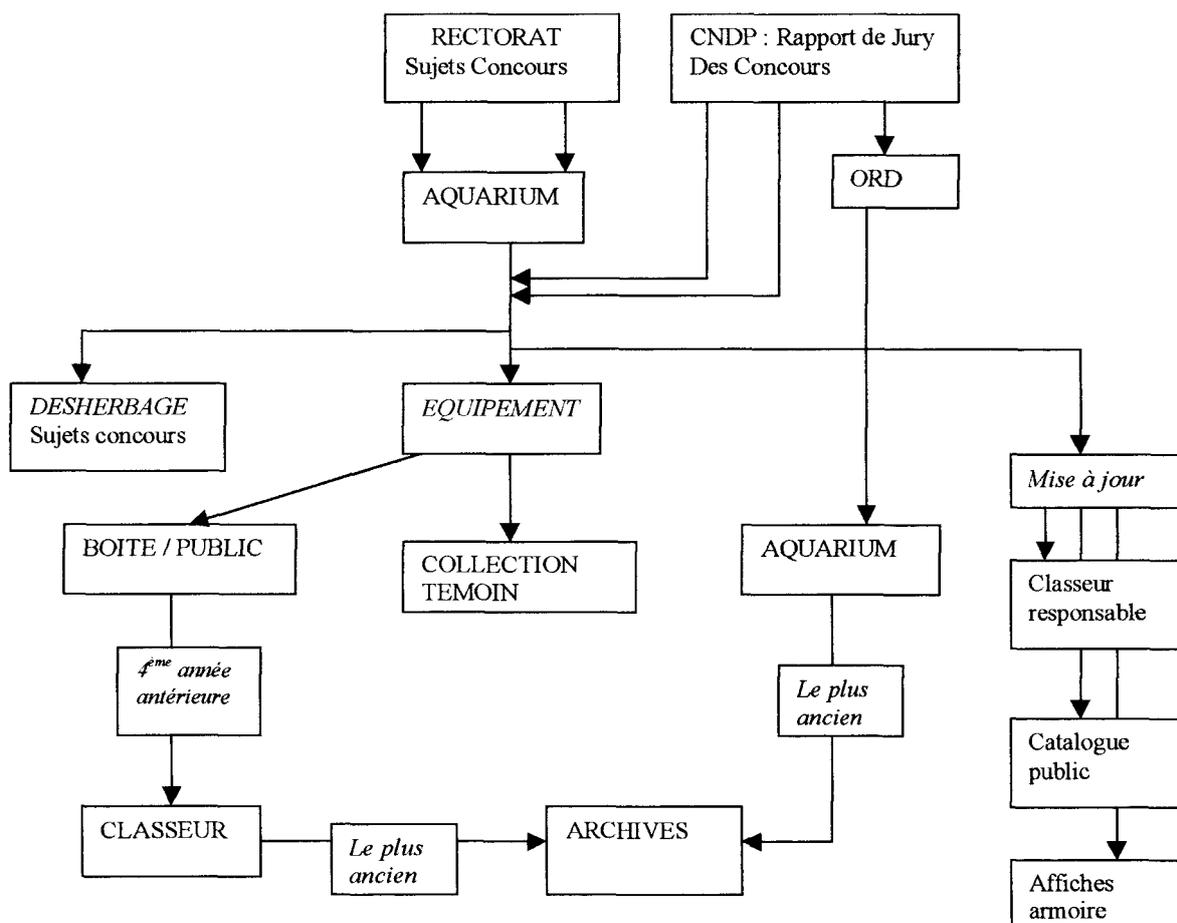
\*1= original ; 2= double ; 3= triple.

<sup>12</sup> voir annexe p. XIII

1-2-2-4-LES RAPPORTS DE JURY.

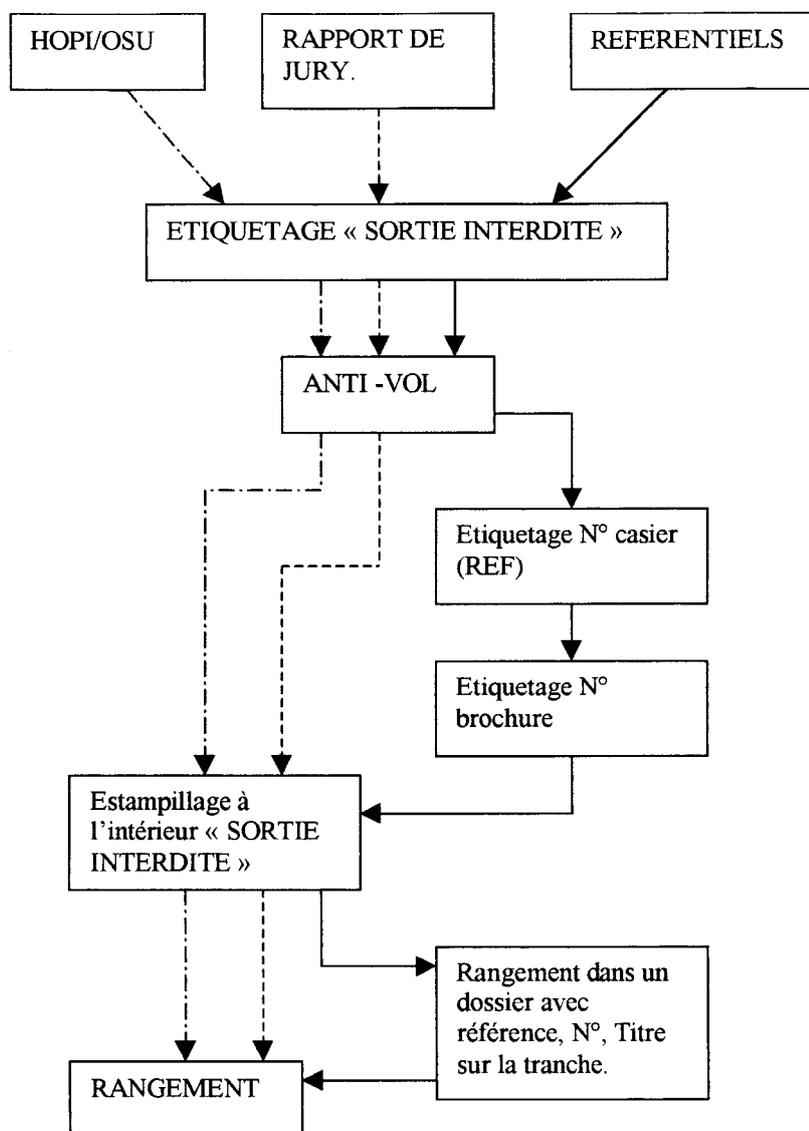
Avant l'arrivée des RDJ au service, qui peut prendre plusieurs mois, le rectorat envoie les sujets des concours qui sont conservés puis éliminés lorsque les rapports arrivent (mois de mai ou juin). Une fois équipés, un exemplaire est rangé dans la collection témoin, un autre est mis à la disposition du public. Le dernier provenant de l'ORD est stocké dans l'aquarium en cas de besoin. On ne laisse au public que les trois dernières années, la quatrième est rangée dans le classeur à tiroirs d'où on extrait le plus ancien pour le mettre aux archives. De même, l'aquarium se vide progressivement puisqu'on n'y garde que l'année en cours. Les RDJ nécessitent une mise à jour du classeur du responsable, du catalogue du public (liste des disponibilités), enfin des affiches internes de l'armoire collection témoin pour une meilleure orientation.

Certains rapports de jury sont de plus en vente dans la librairie du CRDP.



## L'EQUIPEMENT MATERIEL DES BROCHURES, REFERENTIELS ET RAPPORTS DE JURY.

Pour plus de clarté là encore j'ai choisi d'illustrer mes propos par un schéma récapitulatif. Ces documents sont tous équipés de la même façon : estampillage et antivol. Seuls les référentiels sont en plus rangés préalablement dans un dossier où est indiquée sur la tranche la référence 47 et le N° de la brochure, pour faciliter la recherche dans le classeur à tiroirs.



### 1-2-2-5-LES DOSSIERS.

#### *\*LES DOSSIERS EN COURS.*

Ces dossiers sont créés par le responsable de sa propre initiative afin de répondre aux besoins fréquents du public. Ils concernent :

Les programmes de CAPES, CAPET, AGREGATION INTERNE et EXTERNE, PLP2, CAPE, CAER, CAFEP

Les concours réservés, le cycle Prépa (pour CAPET et PLP2), les concours spécifiques.

Le BAC, la formation continue, les dates d'examens et concours.

Les postes à l'étranger, les postes de l'enseignement supérieur.

Enfin, d'autres dossiers plus ponctuels dont la création se fait en fonction de la demande.

Ces dossiers sont consultables sur place mais sont conservés au bureau du responsable. On y trouve l'ensemble des textes officiels relatifs aux sujets concernés. La constitution de ces dossiers se fait dans la plupart des CDDP : c'est un service très important puisqu'il répond à une grande partie des demandes générales. Ils se doivent d'être aussi précis et détaillé que possible.

#### *\*LES DOSSIERS DOCUMENTS DIVERS.*

Réalisés sur le même principe et dans le même but que les dossiers en cours, ces dossiers permettent de rassembler toute la documentation possible sur un sujet ou un thème. Ils nécessitent une mise à jour continue et un état de veille pour le responsable. Les thèmes demandés sont les voyages scolaires, les congés ou encore l'histoire de l'enseignement.

Ces documents sont dépouillés et répertoriés sur fiches. Toutefois, ces dernières années par manque de temps, la mise à jour n'était plus aussi rigoureuse (notamment au niveau des fichiers).

## 1-2-4-DEFINITION DES TACHES

Les tâches du documentaliste sont le dépouillement, l'équipement et le rangement auxquelles s'ajoutent celles du service public.

\*LE DEPOUILLEMENT : Il consiste à lire principalement les textes officiels pour remplir les fichiers. Cela nécessite une grande rigueur car ce type de documents est parfois obscur. Il faut donc dépouiller de façon approfondie les JO tous les jours et les BO toutes les semaines ; les autres documents arrivent en continu au service.

\*L'EQUIPEMENT : Il ne concerne que les RDJ, Programmes et OSU. Il se fait à l'arrivée des documents qui se fait de façon continue. Il faut également régulièrement reproduire les documents. Cette tâche indispensable occupe une grande partie du temps du responsable.

\*LE RANGEMENT : C'est une lourde tâche car la grande majorité des documents n'est pas en accès libre ; tous les documents passent donc entre les mains d'une seule personne. Il faut à la fois ranger les nouveaux documents et ceux dérangés par le public, cette rigueur est indispensable pour pouvoir retrouver les ouvrages.

\*L'ACTIVITE DE VEILLE : Encore peu présente dans le service, elle devient de plus en plus indispensable. Il s'agit d'utiliser les textes en ligne, de se tenir au courant de ce que font les autres CDDP et de détecter les nouveautés principalement sur Internet.

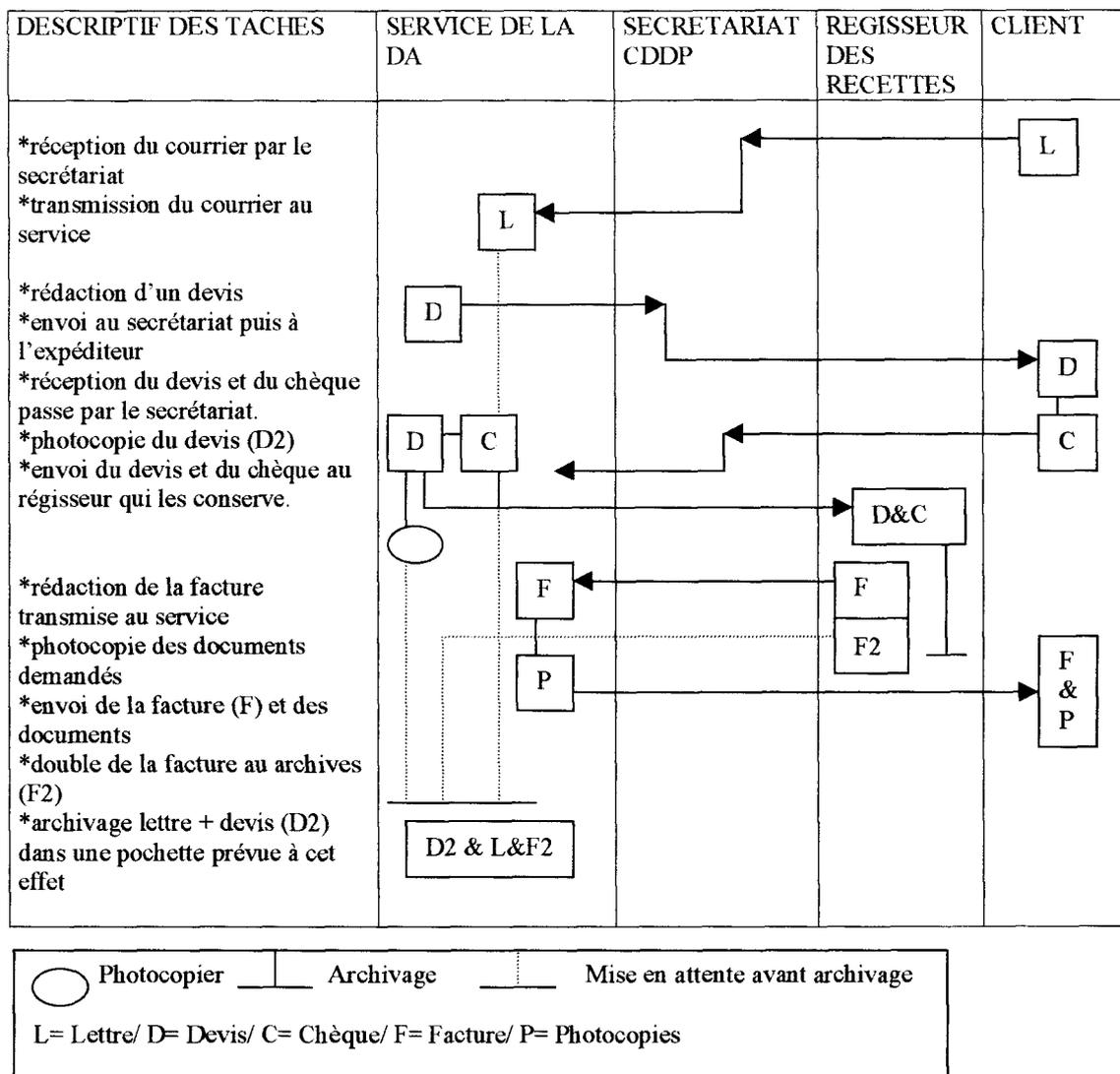
\*LE SERVICE PUBLIC : Le travail consiste surtout à savoir déchiffrer une demande et la retranscrire en termes documentaires. Si certaines demandes ne pose aucun problème, tel que les programmes de CAPES, certaines questions plus pointues demandent plus de temps de recherche par exemple : « à partir de combien d'élèves peut-on dédoubler une classe, pour les cours de langues au lycée professionnel ? ». Il est à noter que ce genre de question n'est jamais exposée clairement, le responsable doit souvent dialoguer avec l'utilisateur pour expliciter sa demande. Le responsable doit savoir gérer son temps en cas d'affluence du public. Il doit également satisfaire aux demandes par téléphone : demandes de références ou de programmes. Le rangement des documents consultés doit se faire en parallèle c'est pourquoi il faut être bien organisé.

Les limites du service sont de renseigner et non de conseiller, afin que le public s'autonomise au maximum (c'est l'utilisateur qui doit chercher ses textes à partir d'une référence).

DESCRIPTION DE L'EXISTANT

\*LA COMMANDE : Elle peut se faire par téléphone ou par courrier. Le circuit est le même pour la documentation administrative et pour les sujets d'examens. J'ai schématisé ici ce circuit de commande. Si le client est un établissement scolaire, ce dernier renvoie le devis accompagné d'un bon de commande.

Ci-dessous, la modélisation et la décomposition en procédure de la commande, d'après les explications écrites de M. Degrauwe<sup>13</sup>.



<sup>13</sup>voir annexe p. XV

## 1-3-LES SUJETS D'EXAMENS.

### 1-3-1-PRESENTATION DES DOCUMENTS.

Les sujets d'examens sont envoyés par le Rectorat en double exemplaire. S'il s'agit d'une épreuve commune, les exemplaires peuvent être beaucoup plus nombreux.

Ces sujets d'examens concernent : Les concours de l'éducation nationale, les BTS, BAC PRO, BAC, BAC Tn, BEP, CAP, BP, MC, le brevet des collèges, les concours généraux des lycées, les DECF, DESCF et DPECF.

La majorité des sujets est issue de l'enseignement technique, d'où la multitude de plans, dessins et graphiques reproduits parfois jusqu'à des formats A0.

Ces sujets existent sous la forme papier depuis 1991 et pour une minorité sous une forme numérisée. L'état actuel des supports disponibles a été établi par Claire Landron<sup>14</sup>.

Une partie des sujets numérisés a été faite par le CDDP, une autre par le CDDP de Montpellier sous la forme d'un CDROM, et le reste, par DOCUMENT SERVICE.

### 1-3-2-TRAITEMENT, CIRCULATION ET RANGEMENT.

#### 1-3-2-1-TRAITEMENT AVANT 1997.

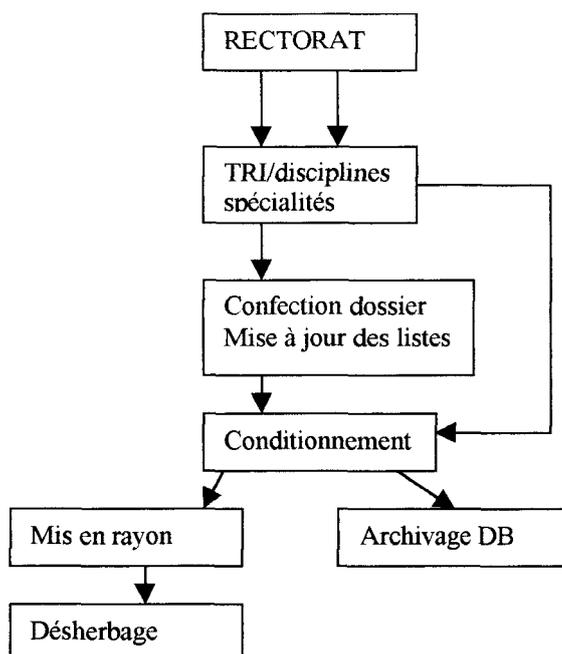
1997 correspond au lancement du programme de numérisation des sujets d'examens. A l'heure actuelle nous sommes encore dans une phase de transition entre l'avant numérique et ses débuts ; c'est pourquoi il m'est apparu nécessaire d'analyser le traitement des documents avant cette date : d'abord parce qu'il perdure, et aussi afin de mieux comprendre les difficultés et les enjeux liés aux sujets d'examens.

Le rectorat envoie donc deux exemplaires ou plus au CDDP. Après dépouillement et constitution des dossiers, l'un est archivé l'autre mis au public. Il faut alors mettre à jour la liste des sujets destinée au public, conditionner les dossiers dans les boîtes et désherber les doubles des sujets trop anciens. Il a été décidé que seules les cinq dernières années seraient mises au public, les années antérieures se trouvant aux archives.

## DESCRIPTION DE L'EXISTANT

Le stockage des sujets d'examens est très important puisqu'il occupe actuellement près de 4m<sup>3</sup> (archives et public compris). C'est en raison de ce stockage difficile à gérer que la numérisation est apparue comme le seul remède possible.

### TRAITEMENT AVANT 1997.



### 1-3-2-2-TRAITEMENT ACTUEL : VERS LA NUMERISATION.

C'est à la suite d'un appel d'offre du CNDP qu'au début de 1998 plusieurs centres dont Lille (depuis deux ans), ont entrepris un travail d'étude sur la numérisation des documents. Ce traitement ne concerne aujourd'hui encore qu'une partie des sujets. La tâche très lourde qu'elle représente nécessite une « mutualisation » des CDDP. Je reviendrai ultérieurement sur ce besoin de travail en équipe.

Comme le montre le tableau de Claire Landron<sup>15</sup>, la numérisation des sujets n'est pas encore harmonisée et les difficultés rencontrées sont conséquentes.

<sup>14</sup> voir annexe p. XVI

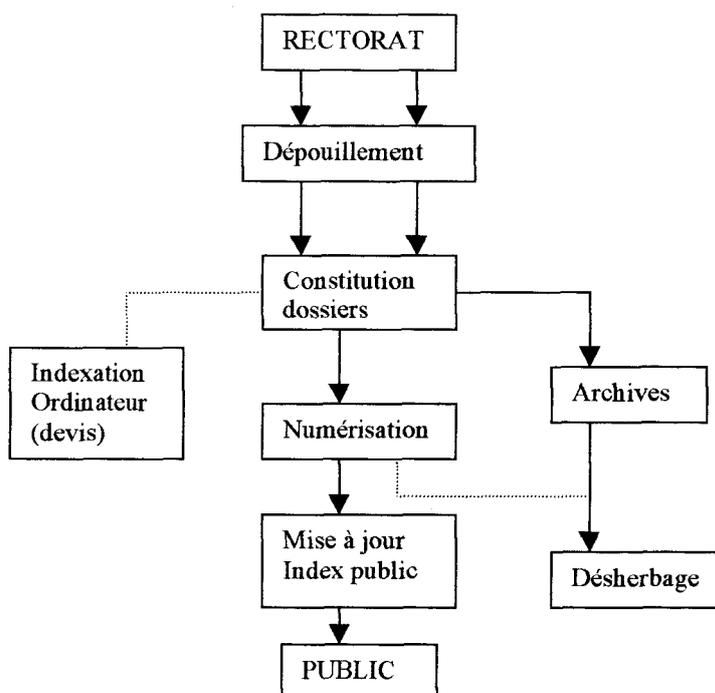
<sup>15</sup> Voir annexe p. XVI

## DESCRIPTION DE L'EXISTANT

L'arrivée de ce nouvel outil technique implique des changements dans le traitement des documents, ce qui a également entraîné des perturbations durant sa mise en place.

Dans l'idéal, après constitution des dossiers et l'archivage des doubles, la numérisation permet un désherbage total et une mise à disposition au public des sujets sur le site.

### TRAITEMENT ACTUEL.



### LES OUTILS INFORMATIQUES :

La base ACCESS, créée par Samuel Desbonnet, contient la liste des sujets d'examens de 1994 à 1998 (sauf sujets non dépouillés : BP et MC 1998) avec le nombre de pages par document. Cette base sert à l'établissement de devis pour les usagers<sup>16</sup>. Jusqu'ici le logiciel ne calculait que le prix de la commande par nombre de pages sans

inclure les frais de port, il fallait donc recopier le devis à la main et y ajouter les frais de port<sup>17</sup>. De plus la base ne possédait qu'une seule table qui supportait toutes les informations : cette répétition des informations ne rendait pas le système performant. Actuellement cette base a été reprise par Alain Warenghen, informaticien, qui à partir de la base de Samuel, va créer une nouvelle base dans Data-Base. Ce nouveau logiciel fonctionnera en base relationnelle. Il permettra de sortir les devis complets et prêts à l'envoi, la création d'une table «clients» et surtout une recherche plus simple et plus précise puisqu'il n'y aura plus qu'une seule entrée pour les sujets d'examens. Dans l'avenir on pourra ajouter à cette base des liens avec les fichiers numérisés.

Il existe un fichier Excel qui correspond à la base ACCESS pour les BEP et CAP 1997/1998 qui dans un avenir proche n'aura plus lieu d'être.

La base HTML sous Netscape pour le site interne, contient l'index des sujets d'examens et l'accès aux fichiers concours (entièrement numérisés). C'est sur cette base que sont mis à jour les index papiers pour le public.

Le Gestionnaire de fichiers T-REX devrait gérer les fichiers des sujets numérisés : BTS 1997(numérisés par le CDDP), BEP 1997 et 1998, CAP 1997 et 1998. Le module d'indexation n'ayant pas été installé, on ne peut accéder directement aux fichiers. Il faut donc rentrer le code correspondant au diplôme (ces codes sont répertoriés sur un index papier).

L'acquisition est faite par le scanner. Les données sont rentrées en format TIF. On notera que la partie des sujets numérisés par DOCUMENT SERVICE contient beaucoup d'erreurs : CAP et BEP 1997/1998.

Sur CD gravés, on trouve les concours nationaux entièrement numérisés. Il est prévu prochainement de graver les BTS 1997, BEP et CAP 1997/1998.

La base ZYIMAGE de Montpellier sur CD ROM contient les BTS et BAC PRO 1998. Là encore, une recherche plein texte est impossible : il faut donc passer par la liste des codes.

---

<sup>16</sup> voir annexe p. XVII

<sup>17</sup> voir annexe p. XVIII et XIX

### 1-3-2-3-LES TACHES DU RESPONSABLE.

#### *\*TRAITEMENT DES DOCUMENTS*

*Constitution des dossiers* : C'est une tâche fastidieuse qui prend beaucoup de temps. Un certain retard a été pris avec le début de la numérisation.

*Numérisation et mise en ligne* : Pour l'heure, elle ne concerne encore que les sujets de concours de l'EN. Il faut tout d'abord scanner les sujets, puis les nommer selon un code établi (répertorié dans fichier «codeconcours.doc»). Ensuite l'on crée un lien avec l'icône «note2.gif» sur «netscape composer». On remplit le fichier «tableau.doc» en y spécifiant : le nom du concours, le nom du fichier et le nombre d'octets : cette opération sert à la mise en ligne des sujets qui est réalisée par Sylvie Prieux. Enfin, on met sur un répertoire partagé le fichier «tableau.doc» et la copie des nouveaux sujets à mettre en ligne.

*Rangement archives et public* : Pour l'instant le format papier est encore conservé puisque la numérisation ne concerne encore qu'une petite partie des sujets. Il y a donc un gros travail de rangement et de stockage des archives : les sujets d'examens occupent actuellement environ 4m3 de volume. Etant donné qu'une partie des sujets est mise à la disposition du public, celle ci est constamment dérangée et l'on constate souvent des disparitions. Le rangement des sujets est souvent occulté, car il demande énormément de temps.

*Mise à jour de l'index papier* : La mise à jour se fait sur la base HTML avec «netscape composer». Cette mise à jour est envoyée à Sylvie Prieux, responsable du site, pour la mise en ligne.

#### *\*REPONDRE A LA DEMANDE*

*Les documents en accès libre* : Il ne s'agit que des 5 dernières années, les sujets sont actuellement en cours de rangement et de mise à jour. Pour accéder à un sujet, il faut passer par l'index papier mis à disposition au public. Cet index, contient la liste des sujets disponibles et le numéro qui s'y rattache. C'est ce numéro qui est indiqué sur les boîtes et permet de se repérer. Depuis la mise à jour par Benoît Hye, les intitulés des sujets sont en plus écrits sur la boîte.

*Recherche des documents* : Comme il existe de nombreuses entrées pour accéder aux sujets, la recherche de documents est assez complexe.

## DESCRIPTION DE L'EXISTANT

Il faut d'abord examiner le tableau récapitulatif qui indique la forme des documents (numérique ou papier), et leur localisation. Un tableau plus détaillé est réservé au personnel des sujets d'examens : il se trouve dans le fichier «recap.htm».

Pour l'impression des sujets numérisés, il faut passer par une liste de codes pour les BAC PRO 98, BTS 97 et un peu 98 ou par la liste des codes épreuves pour les BEP et CAP 97/98. Pour les concours de l'EN, il suffit d'aller sur la page HTML et d'imprimer.

*Etablissement du devis et de la commande* : L'établissement des devis se fait jusqu'ici sur la base ACCESS de façon encore artisanale : tout n'est pas automatisé, il faut rajouter le frais de port et un numéro de devis à la main<sup>18</sup>. Le projet est d'automatiser entièrement les devis pour qu'ils soient prêts à l'envoi, et de stocker des informations sur les clients.

Le circuit de la commande est le même que pour la documentation administrative<sup>19</sup>.

---

<sup>18</sup> voir annexe p .XVII à XIX

<sup>19</sup> voir p. 24

## 2-ANALYSE DE LA VALEUR : ENJEUX, PROBLEMES ET ATTENTES.

### 2-1-LES ENJEUX.

#### 2-1-1-LES ENJEUX DE LA DOCUMENTATION ADMINISTRATIVE ET DES SUJETS D'EXAMENS.

L'enjeu principal de cette documentation est lié au contexte socioculturel actuel. En effet, depuis le début de la crise, on constate une augmentation du niveau d'étude et une course aux diplômes et concours. L'incertitude du monde du travail pousse de plus en plus les jeunes vers la sécurité de l'emploi de l'Education Nationale. De plus, l'évolution du monde du travail oblige de nombreux employés et ouvriers à se «requalifier», c'est pourquoi la documentation administrative et les sujets d'examens concernent un public de plus en plus hétéroclite<sup>1</sup>. Cette documentation représente donc un enjeu essentiel pour l'utilisateur puisqu'elle concerne son avenir professionnel, institutionnel et relationnel.

Un même texte réglementaire peut avoir une utilisation différente selon le contexte : il peut à la fois servir «d'alibi» pour une personne et comme «arme» d'attaque pour une autre<sup>2</sup>. De plus, la signification d'un texte variera selon le statut de l'utilisateur : « pour un chef d'établissement, il pourra n'être qu'un outil ponctuel, une aide à la décision, alors que pour un secrétaire général d'inspection académique, dont le rôle est de contrôler la légalité, il deviendra un enjeu identitaire important »<sup>2</sup>. Chaque texte est à lui seul un enjeu qui varie d'une personne à l'autre.

Ces enjeux liés aux documents même se répercutent sur le responsable du service : la réussite de la gestion et du traitement des documents devient un enjeu de légitimation pour le responsable. Pour le documentaliste, la légitimation de son travail repose sur sa capacité de répondre aux besoins des usagers. Comme chaque demande passe par le responsable, ce dernier se retrouve être l'unique interlocuteur entre l'utilisateur

---

<sup>1</sup> voir graphique p. 42

<sup>2</sup> C. Delesalle. *Système éducatif et documentation administrative : pratiques et attentes des usagers*. CNDP, 1988. p. 10

<sup>2</sup> C. Delesalle. *Système éducatif et documentation administrative : pratiques et attentes des usagers*. CNDP, 1988. p. 10

et les textes. Légitimer son travail revient à légitimer son savoir et ses capacités à le transmettre. Cette légitimation prend une plus grande ampleur avec le projet de mutualisation des CDDP.

### 2-1-2-L'ENJEU DE LA MUTUALISATION.

C'est parce que les enjeux de la documentation administrative et des sujets d'examens sont aussi importants, que le CNDP a voulu lancer la mise en commun des travaux. La légitimation devient alors un enjeu national qui ne concerne plus seulement un département mais l'ensemble des départements mutualisés.

Un enjeu économique : la mutualisation doit permettre d'alléger les tâches de chacun et d'éviter la répétition du travail dans la totalité des centres. Ces pertes de temps et d'énergie sont aussi des pertes d'argent, c'est pourquoi le financement du projet repose sur un futur allègement des dépenses. L'investissement de départ est à lui seul un enjeu pour l'avenir.

Un enjeu politique : mutualiser les travaux c'est aussi construire un nouveau service uniforme à tous les centres et répondant le mieux possible à la demande. En effet, on peut supposer que dans l'avenir chaque centre aura la même richesse d'information et pourra donc assumer ses demandes. Dans l'idéal, les usagers auront accès aux informations dans leur département et ne seront plus renvoyés dans un autre centre.

Un enjeu technique : les nouvelles technologies sont le principal facteur de réussite du projet de mutualisation. La numérisation et la mise en réseau sont les deux outils qui vont permettre les échanges d'informations et de documents. Cette mutualisation via les nouvelles technologies reprend le mythe du «village global» : la création d'un système où il n'y aura plus de problèmes de circulation d'information et une information accessible à tous.

L'enjeu de la médiation : les nouvelles technologies lancent un nouvel enjeu : celui de la médiation entre agents et usagers. Cette médiation se traduit par la création de produits «pré-machés» qui simplifieront la recherche, des dossiers ou compilations mais aussi des glossaires qui guideront les usagers. Cet enjeu de médiation repose

essentiellement sur la mission de service public, mais sa réussite est déterminante pour satisfaire les autres enjeux économiques, politiques et personnels.

L'enjeu du partage des savoirs : partager ses savoirs c'est permettre dans l'avenir une meilleure conservation de la mémoire. La mutualisation aboutira sur une construction collective d'un nouveau savoir et d'une mémoire interactive.

### **2-2-LES PROBLEMES.**

Les problèmes que j'ai pu identifier au cours de mon stage, se regroupent en trois catégories. En effet, dans une partie des cas, la nature des problèmes se révèle strictement liée à la nature du service : ces types de problèmes sont donc communs à beaucoup de centres. Dans d'autres cas, les problèmes sont strictement liés au service de Lille et à son histoire. Enfin, les problèmes de méthodologie que j'ai rencontrés ont, eux aussi, une nature particulière et paraissent importants à souligner ici. Sans suivre cette forme de découpage, je soulignerai la nature de chaque problème selon le schéma évoqué plus haut. Nous verrons que ces types de problèmes n'engendrent pas le même type de solutions.

#### **2-2-1-LES PROBLEMES PROPRES A LA DOCUMENTATION ADMINISTRATIVE.**

##### **2-2-1-1- LA CONSERVATION DES DOCUMENTS.**

Les documents administratifs sont nombreux et de natures très diverses. Leur publication étant très fréquente, l'affluence des documents ne fait qu'augmenter. Il est nécessaire de conserver ces documents dans leur ensemble, notamment les textes officiels : pour répondre à une question, il est souvent impératif de rechercher plusieurs textes en vigueur ou non.

La prolifération de documents entraîne donc un gros problème de stockage pour l'ensemble des centres pédagogiques. Un centre comme Lille est d'autant plus touché par ce problème, puisqu'il possède une collection de documents remontant à 1956/58 (RDJ et BO). Cette richesse documentaire est toutefois une contrainte pour l'organisation de l'espace et la gestion du stock.

La gestion du service a jusqu'ici été basé sur la nécessité de pouvoir satisfaire l'utilisateur et de pouvoir répondre à toutes les demandes. C'est dans cette optique de rigueur que le service a conservé de nombreux exemplaires et une masse documentaire dépassant parfois les limites du service. Cette politique de conservation pose bien évidemment le problème du rangement et du stockage. Comme le montrent les plans du service et des archives ainsi que les volumes occupés par les documents, le CDDP subit actuellement un réel engorgement. De plus, la perspective d'un déménagement d'ici deux ans amplifie le problème.

Il faut aussi noter que le rangement, le tri et le stockage des documents, nécessitent beaucoup de temps de la part du personnel. Comme je l'ai souligné dans ma première partie, le responsable du service est très souvent débordé par ses nombreuses tâches, de ce fait il a été plus ou moins obligé d'occulter sa tâche de rangement.

La nature même des documents administratifs pose un problème de rangement. En effet, certains documents comme les programmes sont impérativement regroupés en dossiers de recherche, il est donc impossible de les laisser en accès libre et leur stockage demande beaucoup de place.

Enfin, les archives étant situées à l'autre bout de la Médiathèque, le responsable essaie de conserver le maximum de documents à sa portée et à celle du public. On assiste donc également à un engorgement des rangements du service.

De tout cela découle aussi un problème au niveau de l'organisation spatiale. C'est à dire, peu de place pour accueillir le public et un manque de fonctionnalité de l'ensemble.

#### 2-2-1-2-LA NORMALISATION.

La documentation administrative n'a jamais été réellement réglementée. Chaque centre a composé dans son coin son propre système de classement, de dépouillement et de rangement. Le CNDP n'a pas encore réellement essayé de normaliser la gestion de la documentation administrative.

Il y a onze ans, un rapport a été fait par C. Delesalle, afin d'établir un bilan sur la documentation administrative en vue de la création d'une base de données unanime. Voilà donc plus de dix ans que le problème est soulevé et la base de données n'est toujours pas établie. Comme cette base n'existe pas et qu'aucune norme n'a été mise au

point, les services ont du, de façon artisanale, créer un système qui leur était propre. Seuls quelques principes de classement et conseils de conservation, ont guidé les responsables. Ce problème de normalisation se retrouve à tous les niveaux de traitement du document : du dépouillement au rangement, en passant par la conservation.

Selon le rapport de C. Delesalle<sup>3</sup>, chaque centre possède ses propres mots clés pour l'établissement des fiches de dépouillement. Il est évident que de nombreux mots se retrouvent d'un centre à l'autre, mais il n'existe probablement pas deux listes exactement semblables. De plus le dépouillement des textes officiels relève très souvent d'une analyse subjective : le classement d'un texte sous un mot clé peut être différent d'une personne à l'autre. C'est tout le problème de l'interprétation d'un texte et de son classement dans l'intérêt du public.

La logique de rangement des documents relève aussi d'une gestion artisanale. Cette gestion dépend d'abord de la quantité des documents traités : on différencie ainsi le CDDP de Lille de celui d'Arras par le choix et l'aspect complet des collections. Plus les documents sont divers et nombreux, plus leur gestion est difficile.

Il n'existe qu'une seule norme établie, celle concernant les programmes de l'enseignement technique. Cette norme appelée «norme 47 », est celle utilisée par le CDDP de Lille. En 1994, une nouvelle norme sur la nomenclature des spécialités de formation est élaborée et publiée au BO. Cette nouvelle norme plus précise que la norme «47 », devait être un moyen d'harmonisation et de simplification du classement. Le service de Lille a toujours conservé l'ancienne norme parce qu'elle était suffisamment claire et précise, mais surtout parce qu'il était impossible matériellement de tout revoir : la classification et les fichiers.

Les problèmes de conservation sont également propres à chaque centre. Elle dépend de la quantité des fonds et de la demande des usagers. Lille est un centre pilote, qui grâce à sa collection, permet des recherches approfondies. Ainsi le CDDP de Lille bénéficie d'une sérieuse réputation auprès des usagers et se doit de la maintenir.

La documentation administrative pose de nombreux problèmes qui sont dus à sa nature, mais aussi à un manque d'harmonisation et de normalisation. Le centre de Lille

---

<sup>3</sup> C. Delesalle. *Système éducatif et documentation administrative : pratiques et attentes des usagers*. CNDP, 1988. p. 38-39.

s'en est d'autant mieux rendu compte, qu'il a du également gérer le départ en retraite du responsable.

## **2-2-2-LES PROBLEMES LIES AU DEPART EN RETRAITE**

### **2-2-2-1-LA COMMUNICATION.**

Les problèmes de communication que j'ai pu constater et rencontrer découlent principalement de l'histoire du service et de sa gestion.

En effet, la documentation administrative a longtemps été un service à part, séparé de la Médiathèque, et confié à une seule personne pendant près de quinze ans. La gestion du service est devenue de ce fait une affaire «privée» rattachée à un seul homme.

A cela s'ajoutent des divergences d'opinion entre le responsable du service et la direction, sur lesquelles je ne m'attarderai pas. Ces divergences ont eu pour conséquence un renfermement, volontaire ou non, du service sur lui-même.

Si on s'en réfère à l'analyse systémique, le service de documentation administrative peut se comparer à un «système fermé»<sup>4</sup>. En effet le service tel qu'il est, ne subit que très peu d'interactions et de changements et sa gestion personnelle le rend très stable et peu complexe. Les principales caractéristiques d'un système fermé sont : la stabilité, la rigidité et la solidité. Les comportements liés à ce système sont : la prévisibilité, la reproductibilité et la réversibilité. Selon Joël De Rosnay : « un système fermé n'échange ni énergie, ni matière, ni information avec son environnement : il est totalement coupé du monde extérieur. »<sup>5</sup>. Bien évidemment, le service de DA, d'après cette définition, n'est pas un véritable système fermé, mais il s'en rapproche fortement. Le véritable problème se pose lorsque le service doit être géré par un nouveau personnel.

Devant l'ensemble des difficultés de communication, j'ai moi-même eu du mal à obtenir toutes les informations dont j'avais besoin. Les informations étaient pourtant

---

<sup>4</sup> J. De Rosnay. *Le macroscope*. 1974. P.121

<sup>5</sup> J. De Rosnay. *Le macroscope*. 1974. P. 103

présentes pour la plupart, mais elles étaient disséminées à travers le CDDP. Chaque membre du personnel et tout particulièrement la nouvelle responsable, m'a apporté des éléments pour comprendre et cerner le fonctionnement du service. Les quelques points noirs qui subsistaient ont été éclaircis par M. Degrauwe qui a bien voulu me recevoir. Mon travail pendant toute la durée de mon stage a été de rassembler les morceaux d'un puzzle. S'ils existaient déjà auparavant, les problèmes de communication se sont véritablement révélés avec le départ en retraite du responsable. Le CDDP a pris conscience qu'un savoir quittait l'organisme et qu'il était difficile de gérer ce départ.

Pour palier ce problème, la direction a mis en place une période de transition entre le responsable et son futur remplaçant. Cette période de transition amène le problème de la transmission des connaissances.

#### 2-2-2-2-LA TRANSMISSION DES SAVOIRS.

Le problème de la transmission du savoir c'est d'autant plus imposé ici, qu'elle a dû se faire dans un laps de temps très court d'environ deux mois.

Pour expliquer ce problème je me suis référée aux sciences cognitives c'est à dire aux notions de «savoirs déclaratifs » et de «savoirs procéduraux »<sup>6</sup>. La distinction entre ces deux formes de Savoirs est nécessaire pour comprendre leur transmission ou non-transmission.

<sup>6</sup> « Le savoir déclaratif porte sur les connaissances que possède l'individu sur les faits, les choses et les événements ». Ces connaissances sont tout à fait explicites, mais elles restent souvent implicites si elles ne sont pas mises en commun. C'est par l'interaction entre les individus ou la verbalisation que ces connaissances peuvent se transmettre et être partagées. Dans le cas présent, on peut identifier le savoir déclaratif explicite comme l'ensemble des notes et signalétiques mises à la disposition du personnel. Le savoir déclaratif implicite correspond à l'ensemble des connaissances du responsable sur le rangement des dossiers et sur l'existence de tel ou tel ouvrage.

Les savoirs procéduraux se réfèrent à ce que nous appelons communément le savoir-faire. « Les connaissances procédurales correspondent à l'ensemble des structures opératoires produites par l'exercice d'une pratique et par son renouvellement », soit à des «aptitudes comportementales ou cognitives ». Les savoirs

---

<sup>6</sup> G. Chapelle. La mémoire de l'entreprise. *Sciences humaines*. Mars/Avril1999, n°24, p52-53.

<sup>6</sup> G. Chapelle. La mémoire de l'entreprise. *Sciences humaines*. Mars/Avril1999, n°24, p52-53.

procéduraux sont très difficiles à transmettre car ils demandent beaucoup de temps et d'interactions entre les individus. De plus, si une partie de ces savoirs sont explicites à long terme, une autre partie reste implicite. Les savoirs procéduraux implicites sont ce que l'on appelle les habitudes ou les routines : souvent inconscientes, ces formes de savoir ne peuvent être décomposées en procédures et donc impossibles à transmettre.

La transmission du savoir dépend donc de la forme des connaissances à transmettre, mais également des circonstances dans lesquelles s'est réalisée la transmission. En l'occurrence, la transmission des savoirs s'est faite par l'observation dans une période relativement courte.

<sup>7</sup>Selon G.Delbos, la transmission d'une logique, d'un savoir, d'une technique se fait en plusieurs phases : la phase d'intégration, la phase de réadaptation et la phase de transformation qui aboutit à une nouvelle logique, un nouveau savoir ou une nouvelle technique. Lorsque la transmission est bien faite, la personne qui reçoit le savoir passe d'un état de servitude à celui de maîtrise : elle peut avoir une vision plus globale et plus personnelle des choses et les faire évoluer selon sa propre logique. Lorsqu'une partie du savoir est occultée, le temps d'intégration et de réadaptation est beaucoup plus long. Il y a comme un retour en arrière dans la mémoire de l'organisme et une reconstruction à faire.

Pour le service de documentation administrative, le problème de transmission des connaissances s'est posé comme partout ailleurs. Le problème s'est compliqué du fait que le service était et reste connu d'une personne unique.

Comme la documentation administrative, les sujets d'examens posent également certains problèmes de nature différente.

### 2-2-3-LES PROBLEMES LIES AUX SUJETS D'EXAMENS.

#### 2-2-3-1-LE PROBLEME DU PERSONNEL.

Les sujets d'examens forment un petit service à l'intérieure de celui de la documentation administrative. Ce service est confronté à un problème constant de

---

<sup>7</sup> G. Delbos, P. Gorion. La transmission des savoirs. MSH, Paris.1984.

personnel : comme je l'ai expliqué plus haut, le personnel attaché aux sujets d'examens a toujours été un personnel mouvant et instable.

Ce problème de personnel pose là encore celui de la transmission des connaissances. Un tel schéma de gestion du personnel ne laisse que très peu de place à l'initiative et à la mise au point de changements. Les connaissances se sont transmises d'un agent à l'autre sans qu'il y ait eu apparition d'une nouvelle logique ou d'une nouvelle forme de savoir permettant l'évolution du service. Avec l'arrivée de la numérisation, un nouveau poste a été créé pour mettre en place le projet à Lille. Ce poste a été supprimé en juin 1999 et n'a pas encore été remplacé.

Un nouveau responsable devrait être nommé pour septembre 99, avec pour objectif de superviser la documentation administrative, les sujets d'examens et la numérisation. La création de ce poste devrait permettre un pilotage des différents services et une certaine coordination entre eux. De plus, ce poste reflète l'esprit de mutualisation commun aux sujets d'examens et à la documentation administrative. Toutefois, la répartition des tâches entre le personnel de la DA et des sujets d'examens n'est pas encore établie.

#### 2-2-3-2- LA MUTUALISATION.

Les problèmes actuels des sujets d'examens sont liés à la mutualisation ou plutôt au passage d'un système fermé à un système ouvert. Si l'on se réfère là encore à la systémique, la mutualisation des services va engendrer un nouveau système cette fois ouvert donc plus complexe. Cette complexité va se traduire par des échanges et interactions multiples qui vont totalement changer le comportement du système et le faire évoluer. L'adaptation à un nouveau type de système provoque quelques bouleversements dans la façon de voir et de concevoir le service. Il s'agit d'acquérir une perception globale du nouveau système : les objectifs ne sont plus ceux du service mais communs à tous les services ; chaque cellule doit analyser les répercussions de ses actes sur l'ensemble du système.

Lorsqu'un changement devient nécessaire comme c'est le cas ici, le ou les organismes concernés doivent d'abord d'identifier les buts à atteindre et les moyens à mettre en œuvre. Pour cela un état des lieux est nécessaire. Le changement ne pouvant, ici, s'opérer que progressivement et sans réelle rupture, la connaissance complète de

l'ancien système est indispensable. C'est dans cette optique que j'ai tenté de modéliser sous forme de schémas les procédures actuelles liées au service.

Dans le cas présent comme il s'agit d'un projet collectif, la concertation entre les différents acteurs est impérative : elle permet d'évaluer les capacités de chacun et les efforts à faire. C'est ainsi que les CDDP concernés par la mutualisation des sujets d'examens se sont répartis le travail et se concertent régulièrement sur les évolutions.

Toutefois, les changements apportés dans le traitement des documents et le partage des tâches a posé de nombreux problèmes. Malgré les échanges d'information entre les différents CDDP, le traitement des sujets n'est pas uniforme (différence de logiciels et de formatage des fichiers), ce qui ne permet pas encore une mise en service directe pour l'utilisateur. De plus, le service a dû gérer la transition entre les deux systèmes : poursuite du service public et numérisation. C'est ainsi que le service a pris beaucoup de retard dans les rangements et la mise à jour (un retard bientôt rattrapé).

Cette première mise en commun devrait s'étendre à la documentation administrative, c'est pourquoi on m'a demandé d'établir les attentes et besoins du personnel et des usagers tout particulièrement pour la documentation administrative.

### **2-3-LES ATTENTES.**

#### **2-3-1-LES ATTENTES DU PERSONNEL**

J'ai pu constater au cours de mon stage que les attentes et les besoins étaient différents pour la direction et pour le personnel du service.

##### **2-3-1-1-LA DIRECTION.**

Afin de mieux saisir les besoins et attentes de la direction, j'ai procédé à un entretien avec M. Deheunynck (directeur du CDDP) et Mme Frarin (responsable de la Médiathèque).

Mon entretien avec le directeur s'est principalement axé sur la politique du CDDP. Celle-ci découle directement de la mutualisation et les attentes de la direction vont dans le sens de la réussite de ce projet : pouvoir à long terme alléger les tâches du CDDP et informatiser progressivement l'ensemble du service.

Il est vivement attendu que l'informatisation puisse s'étendre à la documentation administrative : il existe déjà en ligne le BO et le JO, et sous forme CD ROM le RLR. Ces premiers outils étant encore trop peu utilisables, les attentes se tournent vers une meilleure qualité et une plus grande étendue. Les nouvelles technologies n'apportent jusqu'ici qu'une aide complémentaire au travail du responsable de la DA. Sans aller jusqu'à imaginer un centre complètement virtuel, l'informatisation pourrait devenir un moyen d'autonomiser un peu plus l'utilisateur et de ce fait, alléger les tâches du responsable. On peut imaginer que le gain de temps pourrait être consacré à l'élaboration de dossiers très spécifiques. Ce serait alors une nouvelle forme de service qui viserait à une meilleure qualité des renseignements. Dans l'immédiat le service de la DA de Lille devrait être équipé de deux ou trois postes informatiques et d'imprimantes à cartes.

Les attentes liées à la mutualisation sont communes à la majorité des CDDP. D'autres attentes sont plus spécifiques au CDDP de Lille puisqu'elles concernent son déménagement vers le Vieux Lille. Le CDDP a besoin pour cela d'alléger le plus possible ses archives. Il s'agit de débloquer une situation qui ne fait qu'empirer. De plus, le CDDP de Lille n'a pas de statut particulier lui conférant un rôle d'archives. D'où l'absence de subventions particulières : la conservation des archives devient donc plus un poids pour la direction qu'une force.

Dans l'immédiat, le CDDP a pour objectif d'uniformiser la DA et la Médiathèque. Pour la direction cette uniformisation doit se traduire par l'aménagement spatial du service et par une certaine mise en relation des documents administratifs et pédagogiques.

Comme je l'ai déjà souligné, le service de documentation administrative n'a pas été rénové en même temps que la Médiathèque. Il s'agit donc de rendre plus harmonieux et uniformes les deux services qui devront devenir complémentaires. C'est dans cette optique que la Médiathèque désire mettre le plus de documents possibles en accès libre. Car uniformiser les deux services revient à uniformiser les politiques documentaires, jusqu'ici opposées.

### 2-3-1-2-LES AGENTS.

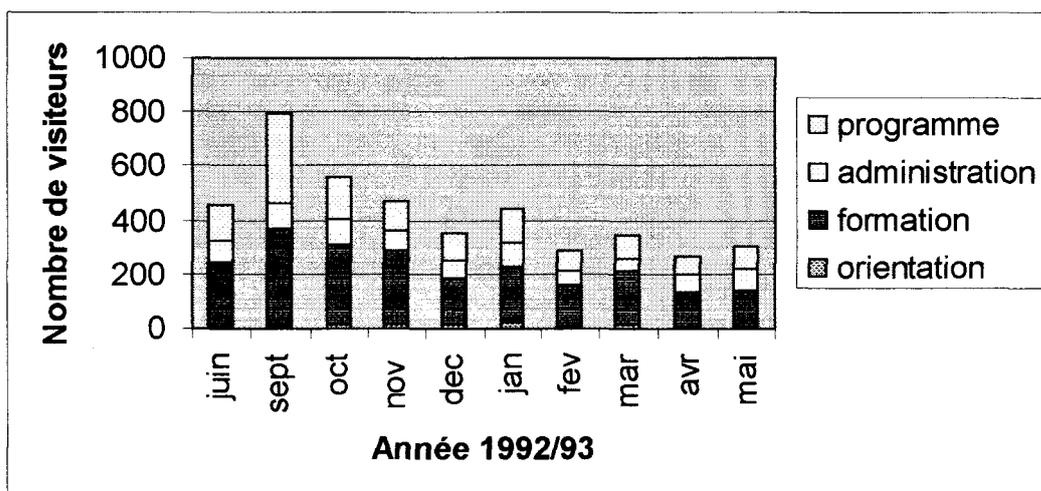
Pour le personnel du service de documentation administrative et pour celui des sujets d'examens, le besoin le plus urgent serait des moyens humains supplémentaires.

Si l'on s'en réfère à l'histoire du service, les problèmes de gestion ont débuté lorsque le responsable de la documentation administrative s'est retrouvé seul. Pour illustrer ce besoin en personnel, j'ai établi, avec les statistiques de M. Degrauwe, quelques histogrammes qui reflètent la surcharge de travail. N'ayant pu obtenir de chiffres récents, j'ai utilisé ceux de l'année scolaire 1992-1993. Depuis cette date la fréquentation du service a encore augmentée, ces chiffres doivent donc seulement servir de base de réflexion <sup>8</sup>.

Le graphique 1 expose le nombre de visiteurs en documentation administrative, sur une période allant de juin 1992 à mai 1993. Les mois de juillet et août ne sont pas comptabilisés car ils correspondent à la fermeture annuelle du CDDP. On remarque tout de suite que c'est le mois de septembre qui accueille le plus de visiteurs : près de 800 personnes sur une vingtaine de jours ouvrables, ce qui fait une moyenne de 40 personnes par jour. Les périodes d'affluence sont celles qui précèdent et suivent la rentrée scolaire (juin/septembre/octobre).

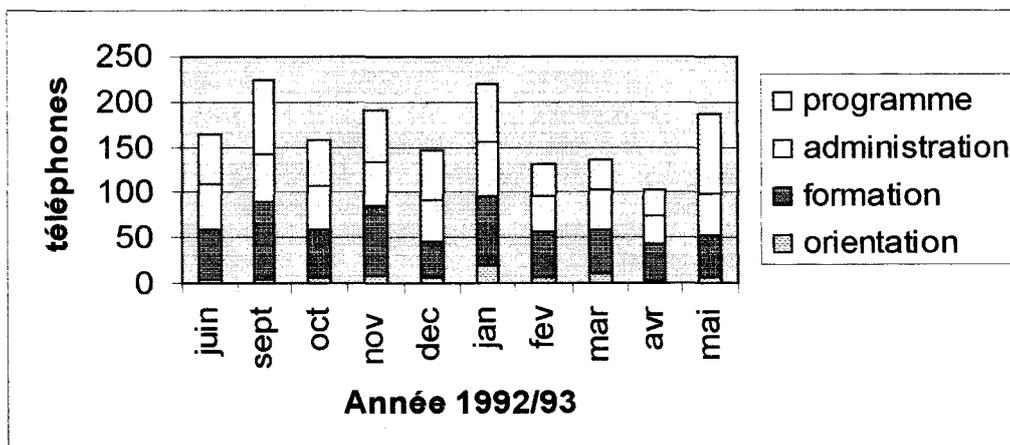
A cette demande s'ajoutent celles faites par téléphone. Les demandes par téléphone, comme le montre le graphique 2, suivent également le rythme scolaire, et la période d'affluence maximale reste le mois de septembre avec une dizaine de coups de fil par jour pendant cette période.

GRAPHIQUE 1

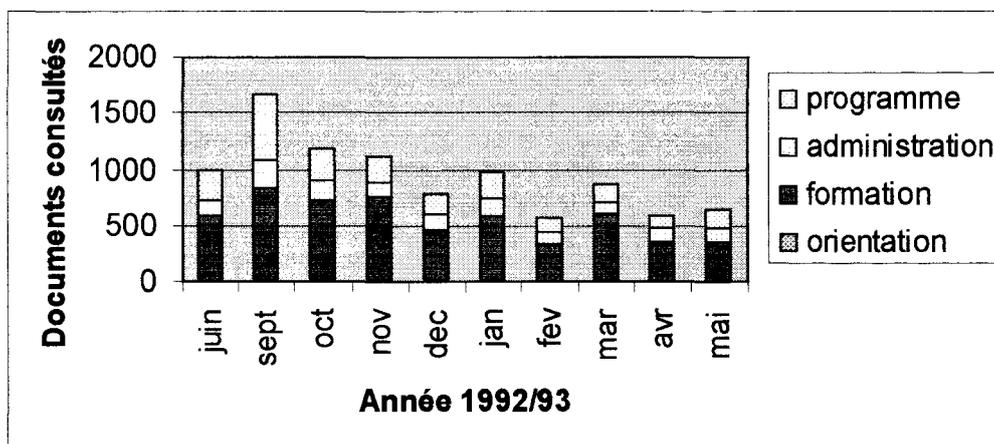


<sup>8</sup> voir annexe p. XX et XXI

GRAPHIQUE 2



GRAPHIQUE 3



Ces graphiques ne concernent que le service d'accueil et ne mettent donc en évidence qu'une partie du travail accompli par le responsable. Comme le montre le graphique suivant (Graphique 3), les documents consultés sont particulièrement nombreux. Comme les documents ne passent que par le responsable, c'est lui qui est chargé de les donner et de les ranger de façon continue afin d'éviter toute perte de documents. Au mois de septembre, environ 1650 documents sont sortis ce qui fait en

moyenne 82 documents par jour. Des chiffres plus récents établis par M. Degrauwe, montrent que pendant une journée à savoir le mercredi 27 mai 1998, 159 documents ont été consultés par 68 emprunteurs<sup>9</sup>. La gestion d'une telle demande se fait au détriment des autres tâches. C'est pourquoi le responsable essuie souvent du retard dans ses dépouillements et ses mises à jour.

Pour pallier les problèmes des retards, le personnel désirerait obtenir une journée complète de fermeture afin de pouvoir exécuter en partie les tâches de dépouillement et de rangement. Quant à l'informatisation du service, si elle fait partie des demandes du personnel, elle n'est pas réellement prioritaire.

### 2-3-2-LES ATTENTES DES USAGERS.

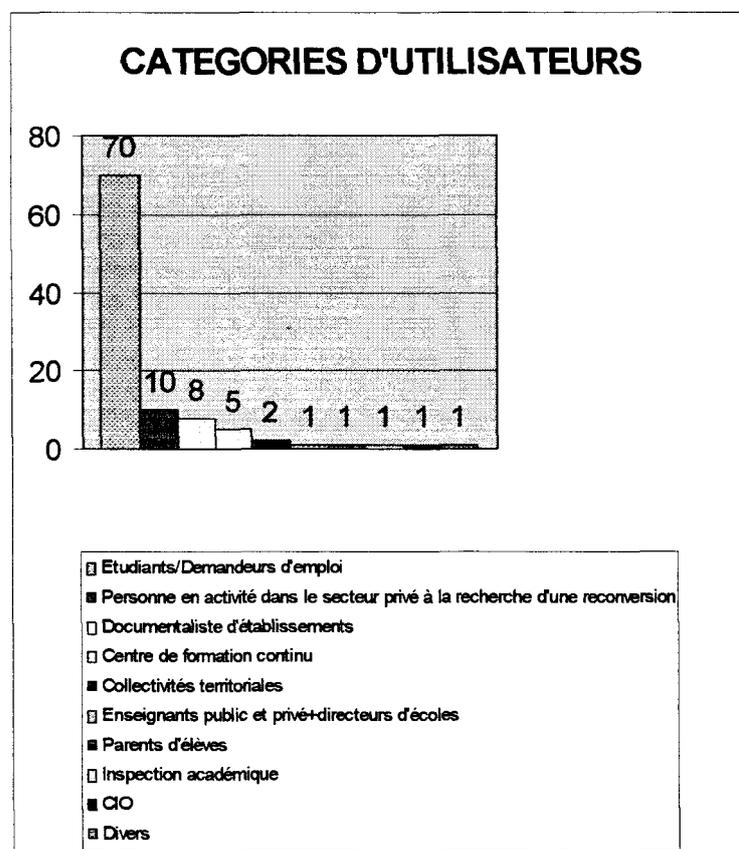
Je n'ai pas procédé à la technique du questionnaire pour des raisons principalement matérielles. Tout d'abord, la majorité des usagers sont très pressés et il aurait été difficile d'établir les attentes et les besoins en quelques questions brèves. Ensuite, une grande partie des demandes se sont faites par téléphone, comme je n'étais pas habilitée au service public, il m'était difficile de demander au responsable de poser les questions à ma place. J'ai donc tiré mes informations par l'observation directe des usagers, en questionnant les responsables et en lisant des études sur le problème. Comme je l'ai déjà souligné, la documentation administrative intéresse un public de plus en plus hétéroclite et les attentes sont forcément différentes d'une personne à l'autre. Pour réellement établir des réponses précises sur le sujet, il aurait fallu lancer une grande enquête sur un échantillon de personnes suffisamment important (plus important que celui que j'aurais pu rencontrer). Cette enquête aurait pu ainsi établir les besoins précis en fonction du type de demandes et du type d'usagers. Une enquête à mon échelle n'aurait pas eu suffisamment d'intérêt pour être exploitée. J'exposerai donc dans cette partie des généralités qui donnent déjà une idée sur la question des besoins des usagers.

---

<sup>9</sup> voir annexe p. XXII

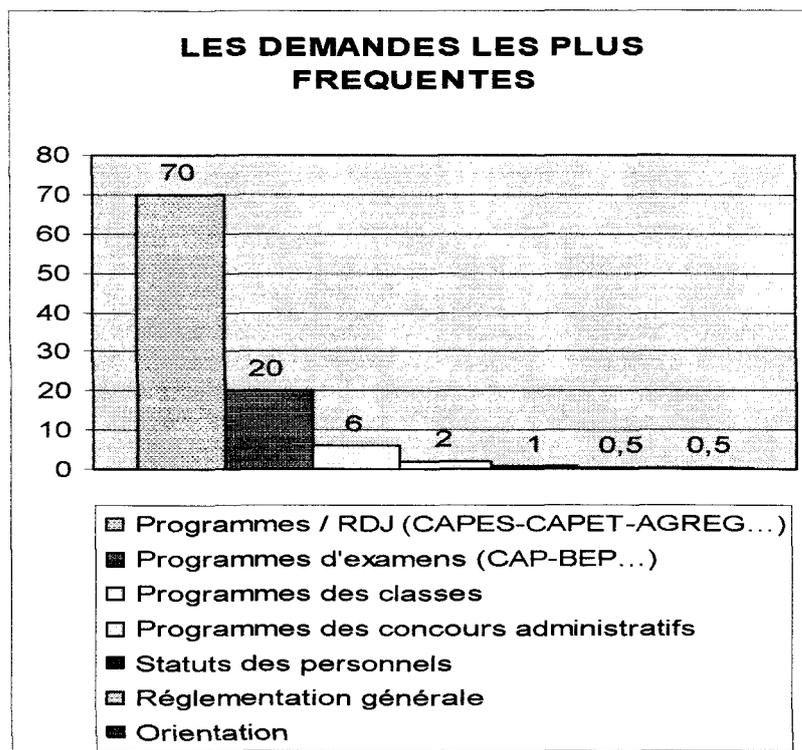
Les statistiques provenant du CDDP du Var permettent de cerner la diversité du public et leur représentativité <sup>10</sup>. J'ai représenté ces données sous la forme d'un histogramme qui était plus lisible que la forme en secteur (Graphique 4). Ces pourcentages montrent clairement la prédominance de la catégorie étudiants/demandeurs d'emploi. Cette catégorie va principalement se renseigner sur les programmes de concours et les rapports de jury. Cette tendance se confirme au vu du Graphique 5 qui évoque les demandes les plus fréquentes. Les autres catégories d'utilisateurs vont plutôt chercher des renseignements d'ordre plus général sur la vie dans les établissements, les droits, la formation continue ou encore les postes à l'étranger. Ces demandes sont proportionnellement aux précédentes sont quasi minimales mais ne doivent pas être sous-estimées. Les statistiques de Lille (graphique 1, 2 et 3) confirment ces tendances. Il faut cependant noter que le CDDP du Var ne distingue pas dans ces calculs les demandes relatives aux programmes de celles relatives à la formation et le recrutement des personnels de l'Education Nationale. Cette distinction est faite dans les statistiques de Lille sous deux thèmes différents : les programmes et la formation.

GRAPHIQUE 4



<sup>10</sup> voir annexe p. XXIII

GRAPHIQUE 5



Il existe plusieurs profils d'utilisateurs. D'abord ceux qui savent et pour qui la recherche ne nécessite aucune intervention du responsable. Pour eux, le non libre accès est perçu comme une entrave à la liberté, ils désirent donc plus d'autonomie. Les nouvelles technologies sont, pour cette catégorie d'utilisateurs, un outil d'accès particulièrement souhaité.

D'autres utilisateurs ne savent rien de la documentation administrative. Pour eux, la présence du responsable est indispensable, ils sont souvent indécis et ne savent pas vraiment formuler leur demande. Le responsable doit dans ce cas transformer la demande en termes documentaires. Pour ce type d'utilisateurs, l'informatique ne serait pas une interface efficace.

Les utilisateurs appartiennent le plus souvent à des catégories intermédiaires : ils savent, mais mal, ou encore ils estiment que ce n'est pas leur travail de rechercher. La différence de comportement de ces utilisateurs implique des besoins documentaires différents. Le service doit trouver le juste équilibre entre l'autonomisation maximale de l'utilisateur et la qualité des renseignements. L'autonomisation n'est pas seulement une demande provenant des utilisateurs, elle permet au responsable d'éviter d'être débordé.

## ENJEUX PROBLEMES ET ATTENTES

Les usagers attendent tous d'un centre documentaire qu'il soit accueillant et calme. Le service public doit être précis, fiable et souvent rapide. Ces exigences sont très souvent difficiles à satisfaire et sont souvent incompatibles avec la surcharge de travail du responsable.

### **3-REMIEDIATION AUX PROBLEMES.**

J'ai choisi de regrouper mes propositions de solutions en trois points. Ces trois points reprennent le plan utilisé par Mme S. Duquesnoy dans son rapport pour l'aménagement de la médiathèque.

#### **3-1-REAMENAGER.**

##### **3-1-1-DESHERBER.**

Comme je l'ai souligné dans ma partie précédente, le problème majeur de la DA et des sujets d'examens est la conservation des documents. Comme ces documents sont au minimum en double exemplaires et que leur utilisation pour la plupart reste peu fréquente, un désherbage actif semble être la seule solution. De plus, les nouvelles technologies et particulièrement la numérisation semblent être pour l'avenir les outils de conservation des documents. En effet, si ces outils ne s'appliquent aujourd'hui que sur une partie des sujets d'examens, sur les textes officiels récents et sur certains programmes, l'objectif à long terme est de numériser le maximum de documents. En attendant l'ère du numérique, une première étape de désherbage peut être commencée.

Comme le désherbage des sujets d'examens est déjà entamé et qu'il se fera au fil de la numérisation, je ne parlerai ici que de l'élimination des documents administratifs.

Ma proposition de désherbage se fait en trois étapes : la préparation, la réalisation et les opérations ultérieures.

##### **\*LA PREPARATION.**

La préparation commence par la sélection du fond à traiter. Il existe à mon sens trois types de documents à sélectionner : les brochures (RDJ, HOPI, OSU et Référentiels), les JO et enfin des documents très divers répartis dans le service.

Pour les brochures et les JO l'objectif visé est d'alléger les archives sans amputer la collection. La sélection ne concernera pour les brochures que les triples ou quadruples exemplaires. Etant donné l'existence des CD ROM des JO de 1994 à 1997 et la mise en ligne de ces textes depuis le 1<sup>er</sup> janvier 1998, les exemplaires papiers correspondant à ces dates peuvent être éliminés.

Le reste des documents concernés par le déshébergement sont les documents se trouvant dans l'armoire collection témoin (dont la liste se trouve en annexe<sup>1</sup>), ainsi que les documents constituant les «dossiers documents divers» se trouvant dans le classeur à tiroirs. Ces derniers documents d'après M. Degrauwe ne peuvent plus réellement servir puisqu'ils n'ont pas été mis à jour régulièrement. Cependant leur élimination totale serait une erreur puisque la constitution de dossiers est un traitement vers lequel se tournera le service dans l'avenir. On peut donc imaginer une mise à jour progressive avec élimination et actualisation de certains documents.

Il appartient ensuite aux responsables de décider du devenir de ces documents sélectionnés : soit par un don à d'autres CDDP désireux d'agrandir leur collection, soit par un pilonnage direct. La possibilité d'organiser une vente de ces documents semble compromise par la «non-actualité» de la plupart des documents et donc le peu d'intérêt qu'ils susciteraient, mais aussi parce que de les documents plus actuels sont en vente à la librairie du CRDP.

*\*LA REALISATION.*

La réalisation du déshébergement commence par le repérage des documents sélectionnés. Pour cela on peut se référer à la circulation des documents évoquée dans ma première partie ainsi que les plans de rangements qui l'accompagne. Je ne reviendrai pas ici sur les JO et les documents divers qui ne posent pas à mon sens de véritables problèmes. Je m'attarderai donc sur le repérage des brochures.

*Les rapports de jury :* La collection complète des originaux se trouve dans l'armoire collection témoin, cette collection peut à l'avenir servir d'unique archive. Les doubles se trouvent pour les trois dernières années au public puis dans le classeur à tiroirs et enfin au archives. Les doubles remontant à plus de 10 ans pourraient ainsi que l'intégralité des triples être éliminés. Ne seraient conservés que les originaux aux archives et les doubles jusqu'à 10 ans en arrière. Comme la couverture des RDJ est marquée du signe « DB » pour les doubles et « TR » pour les triples, la sélection aux archives ne devrait pas poser de problèmes. Pour pallier l'éventuel problème de détérioration ou de vol, il est envisageable de conserver les triples des trois dernières années puisqu'elles sont les plus demandées. Ce choix de sélection implique l'abandon de l'ancienne politique qui consistait à conserver à tout prix une collection complète. En appliquant cette sélection le service prend le risque de ne plus avoir l'exhaustivité de sa

---

<sup>1</sup> Voir annexe p. XXIV et XXV

collection. Les demandes de recherches quasi historiques étant très rares, le risque peut me semble-t-il être pris.

*Les HOPI et les référentiels :* La sélection de ces brochures est un peu plus complexe. Se pose le problème de savoir si la brochure est ou non encore en vigueur. Les brochures qui ne sont plus en vigueur sont quand même demandées et elles doivent donc être conservées. Dans l'armoire collection témoin, se trouve l'intégralité des brochures en vigueur, les doubles se trouvant dans le classeur à tiroirs. Les archives abritent d'une part les triples et quadruples en vigueur qui peuvent être éliminés, et d'autre part les originaux, doubles, triples voir quadruples exemplaires des brochures qui ne sont plus en vigueur. Un tri doit donc être fait parmi ces brochures et seul un exemplaire doit être conservé. Ces brochures sortant très rarement des archives, le risque de vol ou de détérioration est minime.

*Les OSU :* Ces brochures sont peu nombreuses et peu demandées. Quelques originaux se trouvent d'ailleurs exposés en accès libre. Ces originaux sont un peu abîmés, c'est pourquoi ils pourraient être remplacés par les doubles se trouvant aux archives et être éliminés. Les triples n'existant pas pour tous les numéros et vu le peu de place prise par ces brochures leur élimination n'est pas indispensable dans l'immédiat.

Une fois sélectionnés, ces documents doivent être conditionnés dans des cartons. Les documents étant conservés dans leur exhaustivité en un ou deux exemplaires, il n'y a pas de mise à jour particulière à faire.

#### \*OPERATIONS ULTERIEURES.

Les opérations ultérieures dépendent du choix de la direction sur le devenir des documents.

En cas de don de ces documents, une liste des documents doit être établie et envoyée aux centres susceptibles d'être intéressés. Etant donné que la majorité des CDDP a un espace restreint pour la conservation des documents, et qu'il est difficilement envisageable que le CNDP veuille bien récupérer ces exemplaires, la solution du don me paraît peu réalisable.

L'autre solution est d'éliminer ces documents. Pour cela il est nécessaire d'établir les procès verbaux pour le pilonnage.

Après avoir désherbé et trié les documents, une nouvelle organisation des rangements et leur mise à jour peuvent être envisagées.

### 3-1-2-RANGER, SPATIALISER ET SIGNALISER.

#### \*RANGER

Après le désherbage, le gain de place aux archives sera de l'ordre de 5m<sup>3</sup> et permettra de revoir l'aménagement des rangements et de l'espace.

Le classeur à tiroirs ne subira aucun changement au niveau de son rangement et de sa place au sein du service. Comme je l'ai signalé plus haut, il faut toutefois trier la partie concernant les dossiers divers.

L'armoire collection témoin contient à la fois la collection complète des RDJ, programmes et OSU, mais aussi de nombreux documents de toutes sortes. J'ai donc établi une liste des documents se trouvant dans cette armoire, puis un tableau qui explique le devenir de chaque document : élimination, conservation aux archives, mise à disposition du public, conservation dans le service ou encore conservation par la Médiathèque. Ce tri permettra de déménager l'armoire collection témoin vers les archives et donc de gagner beaucoup d'espace. Les documents mis en accès libre pourront être exposés sur des étagères placées à l'endroit de l'armoire collection témoin. Les autres documents à conserver sur place, mais à mettre à l'abri, pourront être rangés dans une petite armoire.

L'aquarium contient énormément de documents de l'IUFM (brochures) en plusieurs exemplaires : au lieu de conserver à l'abri ces documents, ils pourraient être mis sur des présentoirs en libre accès.

Les archives telles qu'elles seront après désherbage ne poseront plus de problèmes. Toutefois il serait préférable de ranger les brochures qui ne sont plus en vigueur, non pas par année, mais selon la norme 47 comme pour le classeur à tiroirs. L'harmonisation du rangement des archives avec celui du service public simplifierait la recherche. L'abandon des gros cartons pour le rangement des archives permettrait un accès plus facile aux documents et moins contraignant.

\*SPATIALISER

Il paraît difficile de faire quelque chose de révolutionnaire dans les locaux actuels. La documentation ne peut se développer dans un local où se mélangent les activités de stockage, d'accueil et de consultation.

La configuration de l'espace public, une fois le rangement effectué, va toutefois changer, et le gain de place va notamment permettre d'installer de nouveaux postes de travail pour accueillir les usagers. La direction a déjà contacté deux agences d'architectes pour revoir l'aménagement du service, un seul projet a été retenu jusqu'ici. Dans ce projet l'accent a été mis sur l'installation de postes de travail informatique : ces postes accueilleront deux ou trois ordinateurs et des imprimantes à cartes.

La nouvelle conception de l'espace doit conserver les textes officiels près du responsable tels qu'ils le sont actuellement. Le projet de séparer les BO du RLR ne me semble pas concevable puisqu'il est souvent nécessaire de chercher dans les deux types de documents. Les principaux changements pourraient s'opérer plutôt dans le fond du service à l'emplacement de la grande armoire. J'ai établi un plan de l'espace réaménagé en tenant compte de mes propositions citées plus haut<sup>2</sup>.

Lors du prochain déménagement du CRDP dans ses nouveaux locaux, je propose de ne plus séparer les services DA et Médiathèque tel qu'aujourd'hui et d'harmoniser comme cela est prévu ces deux espaces. Cependant la DA doit conserver son entité propre et rester un service à part.

Dans l'avenir, on peut imaginer un espace accueil commun à la Médiathèque et à la DA. L'idéale serait d'avoir l'ensemble des archives à proximité de l'accueil, par exemple derrière celui-ci. Il faudrait tenir compte également de l'affluence des usagers et prévoir suffisamment d'espace autour du point d'accueil et dans la salle de consultation. Cette salle de consultation doit être visible de l'accueil pour pallier les risques de vol ou de détérioration. Comme c'est le cas actuellement, les textes officiels doivent rester proches du responsable et le rangement des brochures doit continuer à se faire dans un classeur à tiroirs (le plus pratique pour le rangement de ce type de documents). Les sujets d'examens seront peut être d'ici là totalement en ligne : la suppression de l'accès libre serait un gain de temps et d'espace non négligeable.

---

<sup>2</sup> voir annexe p. XXVII

Le plus important est de différencier les différents espaces : la conservation des documents, l'accès libre, l'espace informatique, l'accueil et l'espace consultation.

*\*SIGNALISER.*

Je pense que pour résoudre les problèmes de transmission de savoirs aux usagers et au personnel du CDDP, il faudrait d'abord améliorer la signalétique. Bien signaler peut devenir un véritable outil de communication. La signalétique est pour l'instant présente mais pas suffisamment visible à mon sens. Les affichages et panneaux de signalisation devraient être plus lisibles et plus voyants : de simples photocopies n'attirent pas vraiment l'attention. Comme l'utilisation du RLR et des BO reste complexe pour un grand nombre d'usagers, il serait préférable d'afficher plus nettement les méthodes de recherches à suivre. La brochure du CNDP «bien utiliser les publications administratives du CNDP » pourrait être mise en accès libre avec le RLR (avec interdiction de sortie). Une liste des sites Internet relatifs à la documentation administrative devrait également être affichée.

Les archives, une fois rangées et désherbées pourrait être équipées d'une signalétique claire qui permettrait un repérage facile : chaque étagère serait pourvue d'un plan d'accès et d'un plan général. Ainsi, le responsable ne serait plus le seul à connaître l'emplacement des documents et la façon dont ils sont rangés.

**3-2-« PROFESSIONNALISER ».**

**3-2-1-INFORMATISER.**

L'informatisation du service a commencé avec la numérisation des sujets d'examens et la mise en ligne de plusieurs documents administratifs et officiels. Pour aller plus loin et améliorer l'image de la DA, je propose d'informatiser les fichiers de recherche. Depuis maintenant plus de onze ans, est envisagé un projet de création d'une base de données commune à tous les CDDP. Aujourd'hui rien n'a été encore fait et les services de DA sont toujours à l'heure du « fichier manuel ».

## REMIEDIATION AUX PROBLEMES

Les fichiers manuscrits sont parfois difficiles à déchiffrer et leur mise à jour assez fastidieuse. L'informatique pourrait remédier aux problèmes de lisibilité et faciliter la recherche et la mise à jour des fiches.

Devant la complexité des fichiers, je n'ai pu véritablement réaliser un travail préparatoire à l'informatisation. Je ne proposerai ici qu'une ébauche de modélisation d'une base relationnelle sur laquelle il faudra revenir. J'ai essayé de relever les paramètres, les tables et les champs à prendre en compte pour la base. La différence de traitement des fichiers «programmes», «examens et concours», «statut» et «divers» ne permet pas un traitement informatique uniforme. Chaque fichier doit être traité différemment.

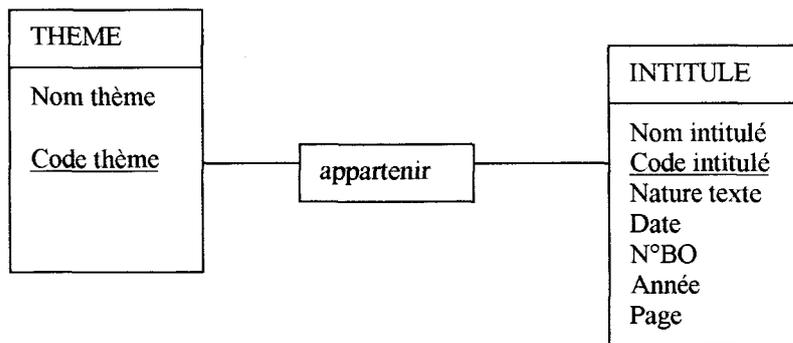
Etant donné que les sujets d'examens sont actuellement répertoriés dans une base créée par l'informaticien du CDDP, il m'a paraît plus intéressant de créer également les bases de la DA à partir de Data-Base et non pas ACCESS, comme je l'avais pensé au départ. La création de ces bases relationnelles telles que j'ai pu l'établir ne permettra pas des recherches plus compliquées ou plus précises que les fiches actuelles. Pour cela il faudrait qu'une tierce personne reprenne mes modélisations et les approfondisse.

### FICHES : STATUT/ EXAMENS ET CONCOURS/ DIVERS.

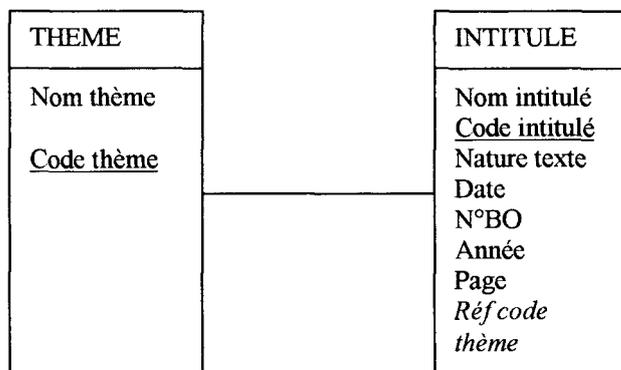
THEME						
INTITULE DU TEXTE	NATURE DU TEXTE	DATE	N° BO	ANNEE	PAGE	REF RLR

**LES FICHES « STATUT » ET « DIVERS »:MODELISATION.**

*MCD : Modélisation Conceptuelle des Données*



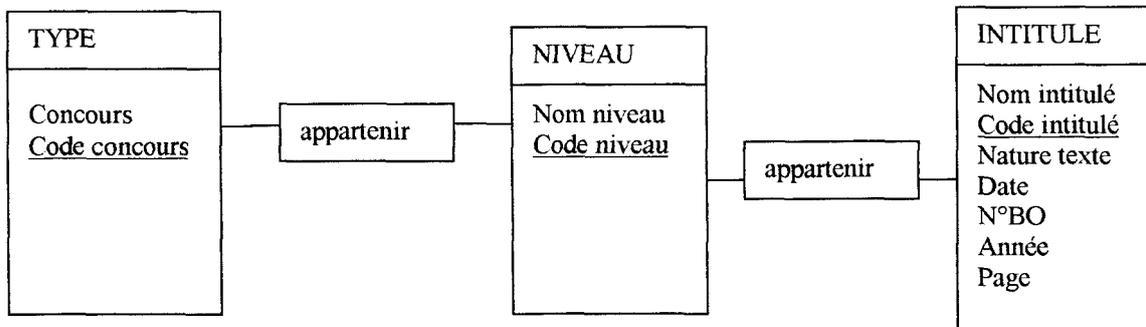
*MLD : Modélisation logique des Données.*



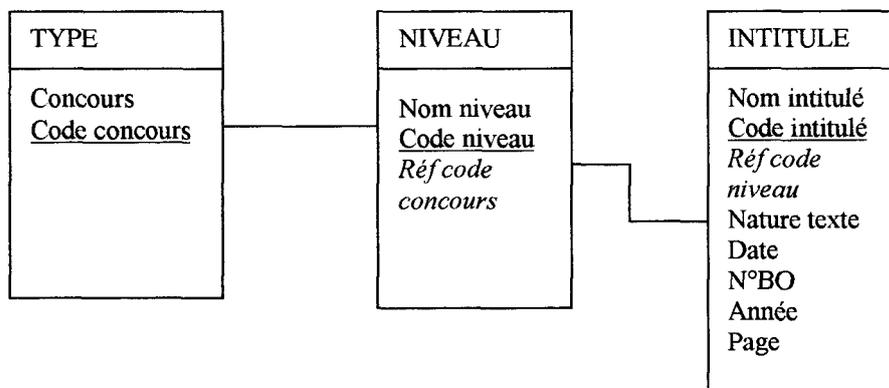
**LES FICHES « EXAMENS ET CONCOURS » : MODELISATION.**

**LES CONCOURS.**

MCD

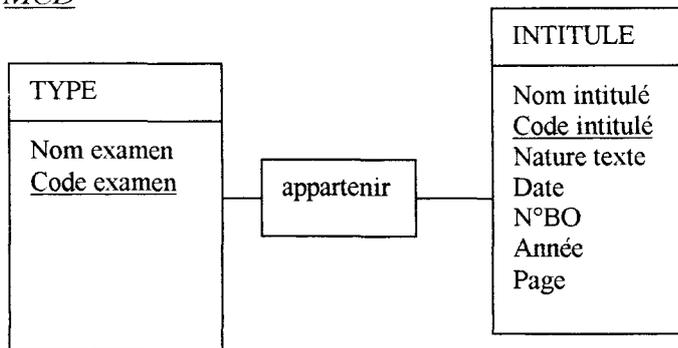


MLD

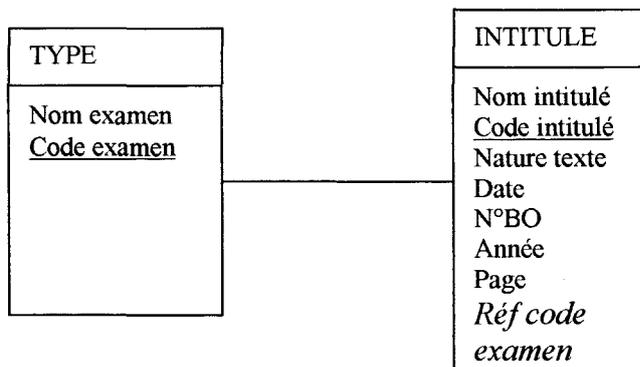


## LES EXAMENS

### MCD



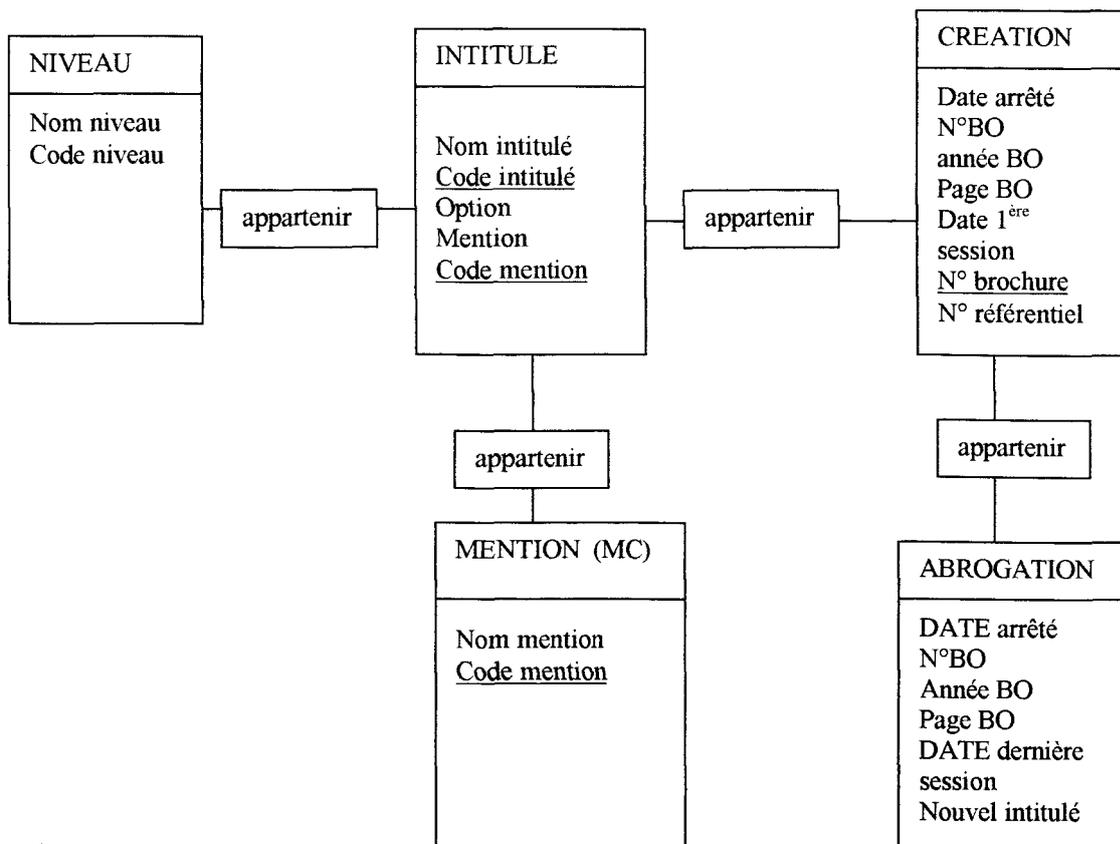
### MLD



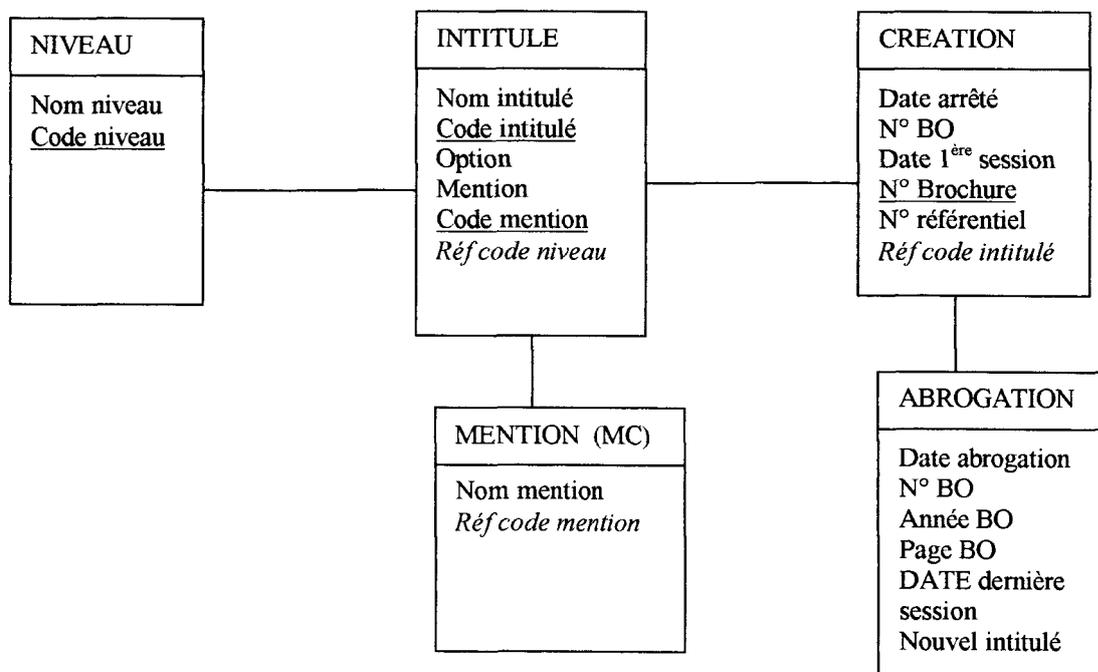
## FICHES « PROGRAMMES »

NIVEAU : INTITULE	N° Référentiel
<p><b>CREATION</b> : Date arrêté/N°BO/année BO/Page BO                  Date 1<sup>ère</sup> session                  N° brochure                  Mention                  Option</p> <p><b>ABROGATION</b> : DATE arrêté/N°BO/Année BO/Page BO                  DATE dernière session                  Nouvel intitulé</p>	

MCD



MLD



### 3-2-2-COMMUNIQUER.

Mieux communiquer revient à mieux verbaliser les savoirs et les techniques. Comme je l'ai suggéré plus haut, la première étape vers la communication et donc vers la conservation de la mémoire, est l'établissement d'une meilleure signalétique.

Il est indispensable de ne plus laisser l'information et la gestion d'un service à une seule personne : c'est dans cette optique que je propose à l'ensemble du service de se réunir très régulièrement afin d'évoquer les problèmes, les progrès et les projets de chacun. Je pense que ces réunions concernent également les objecteurs de conscience qui participent aussi au fonctionnement du service et peuvent apporter leurs suggestions.

Un compte-rendu de réunion pourrait être établi et distribué dans le service. Lors de mon stage j'ai puisé énormément d'informations dans la littérature grise et je pense que sa divulgation est le meilleur remède au manque d'information.

L'arrivée d'un nouveau responsable qui pilotera les services de documentation administrative, des sujets d'examens et de la GED va sûrement permettre de gérer la communication entre tous ces services et avec le reste du CDDP. Ces trois services sont étroitement liés et il est indispensable qu'ils évoluent ensemble.

Les représentations sociales vis à vis de la documentation administrative et des sujets d'examens sont plutôt négatives et intéresse peu de monde, c'est pourquoi une valorisation de ce travail ne pourrait être que bénéfique pour l'ensemble du CDDP. L'informatisation et la modernisation du service peut être une première étape vers une valorisation du travail des responsables.

### 3-3-PROMOUVOIR.

Comme je viens de le souligner plus haut, la documentation administrative dans son ensemble est perçue comme rébarbative et peu valorisante. Toutefois cette perception peut être renversée. Il faudrait pour cela promouvoir et améliorer l'image de la documentation administrative.

### 3-3-1-DIVULGUER L'INFORMATION SUR INTERNET.

Le site du CRDP de Lille n'a pas pu jusqu'ici mettre en valeur la documentation administrative : par manque de personnel et manque de connaissances sur le sujet, en effet seul M. Degrauwe aurait pu aménager le site <sup>3</sup>. Sur la page intitulée «la documentation administrative », on ne peut voir qu'une liste très limitée des types de documents proposés par le service et deux liens avec la page «sujets d'examens » et «le site du JO ». L'utilisateur ne peut, au travers de cette page, se faire une idée du service qui lui est réellement proposé.

Dans la majorité des sites des CDDP, la DA est présentée de la même façon et n'est traitée que de manière très succincte. Le site du CDDP de Montpellier échappe à la règle et a véritablement créé un site de référence en matière de documentation administrative. Je me suis donc inspirée de ce qu'a fait le CDDP de Montpellier pour établir les principaux points à développer<sup>4</sup>.

Tout d'abord il faudrait présenter le service et expliciter la documentation administrative. Comme le fait Montpellier, le site de Lille pourrait présenter l'intégralité des services qu'il propose en mettant en valeur sa collection et la diversité de ses documents. Il faudrait aussi expliquer la finalité des documents, indiquer le ou les endroits où l'on peut se les procurer et la démarche à suivre pour les obtenir.

Montpellier utilise de nombreux renvois à tous les sites susceptibles d'intéresser les usagers : autres CDDP, l'ONISEP, Le site du gouvernement (BO et JO)...L'utilisation de l'hypertexte permet à l'utilisateur de ne sélectionner que les informations qu'il souhaite mais aussi de découvrir toutes celles auxquelles il ne pensait pas.

Montpellier utilise la formule des «questions – réponses » afin de rendre l'ensemble plus lisible et clair. L'effet accrocheur de cette formule attire l'utilisateur et le guide au fil de sa curiosité.

Montpellier innove également dans la constitution de dossiers sur un thème à partir des informations collectées par la veille. Ces dossiers d'actualité sont pour les usagers des sources d'informations très recherchées. De plus d'autres CDDP, les IUFM ou les CIO peuvent être intéressés par la diffusion de ces informations. L'utilisation du

---

<sup>3</sup> voir annexe p. XXVIII

<sup>4</sup> voir annexe p. XXIX

site pour créer des dossiers actuels se révèle être une nouvelle forme de service vers laquelle le CDDP de Lille devrait se tourner.

L'important est que le site soit d'abord lisible et didactique puis qu'il s'oriente vers une valeur de plus en plus informative. Le site sera alors pour l'utilisateur un produit documentaire à valeur autonome.

Je ne mets là en avant que quelques pistes de recherche : la restructuration du site doit se faire avec la participation des personnels concernés et une analyse plus approfondie des besoins des usagers. Ce projet pourrait faire l'objet d'un prochain stage au CDDP.

### 3-3-2-PREPARER LES USAGERS AUX « N.T.I ».

L'arrivée des nouvelles technologies de l'information dans le service doit se faire de façon progressive et ne pas dépasser ses limites. En effet la documentation administrative restera une forme documentaire complexe, c'est pourquoi il ne faut pas imaginer, même dans le long terme, un futur centre virtuel. La présence d'un responsable pour guider et renseigner l'utilisateur restera indispensable.

Cependant, l'utilisateur aura la possibilité de faire ses recherches et de s'autonomiser. Cette nouvelle perspective va entraîner des changements dans la relation de service. Le responsable doit d'abord anticiper ces changements et préparer l'utilisateur : il doit devenir le médiateur entre les nouvelles technologies et les usagers.

Comme je l'ai décrit, le profil des usagers est très variable et leurs réactions face aux nouvelles technologies le sont tout autant. L'utilisateur va devoir devenir actif dans la recherche d'information et abandonner son comportement passif. Ce changement peut être à la fois très bien perçu comme complètement rejeté, c'est pourquoi le rôle du responsable sera d'amener progressivement les usagers vers les nouvelles technologies. Etant donné que l'informatique et le numérique ne sont qu'à leurs débuts dans le service, c'est probablement le meilleur moment pour familiariser le public à ces nouveaux outils. Un guide d'utilisation des sujets d'examens en ligne serait très utile pour l'utilisateur voire même indispensable. De plus, le service pourrait mettre en évidence les possibilités offertes par Internet et afficher les adresses des sites intéressants.

## **CONCLUSION**

Comme j'ai essayé de le montrer dans ce rapport préparatoire, le service de documentation administrative du CDDP de Lille est jusqu'à aujourd'hui resté un service plus ou moins «privé», connu et dirigé par une seule personne. Le départ en retraite de M. Degrauwe et le projet de mutualisation ont poussé la direction à restructurer le service. La documentation administrative va donc subir de très gros changements :

- L'arrivée des nouvelles technologies qui vont changer les habitudes des usagers et du personnel. C'est à dire plus d'autonomie pour les usagers et une nouvelle tâche de médiateur pour le responsable.

- L'arrivée d'une nouvelle responsable qui va piloter les services de GED, de documentation administrative et des sujets d'examens, va provoquer des changements dans la gestion du personnel et dans la conception même du service. Cela permettra d'éviter les problèmes rencontrés lors du départ en retraite de l'ancien responsable. Le service sera dorénavant considéré dans son ensemble et non plus comme des services indépendants les uns des autres.

- La mutualisation va obliger le service à communiquer ses informations et à partager ses «savoirs». Le travail ne sera plus l'affaire d'une personne mais d'une collectivité. C'est une richesse à exploiter mais difficile à gérer.

L'ensemble de ces changements va sûrement permettre au CDDP de valoriser sa documentation administrative et le travail qui s'y attache.

La gestion de ces changements nécessitait un travail préparatoire dans le but de verbaliser le plus possible les savoirs du service, afin de permettre au personnel du CDDP de mieux comprendre la logique de conservation du service et son fonctionnement.

C'est en gardant cet objectif que j'ai rédigé ce mémoire. J'ai essayé le plus possible de rendre clair et accessible le fonctionnement du service. Un travail qui m'a pris énormément de temps, mais qui a très vite mis en lumière les problèmes du service et les possibles remédiations. Mon stage étant relativement court je n'ai pas pu réellement me pencher sur les remédiations et les développer comme je le souhaitais.

## CONCLUSION

Enfin, ce stage m'a permis d'appliquer l'ensemble de mes cours de maîtrise qui me semblaient jusqu'ici fort théoriques. Tout particulièrement les cours de l'option «les systèmes informationnels dans les entreprises et les organismes ».

**BIBLOGRAPHIE**

LITTERATURE GRISE

Sylvia BOZAN, Dominique CAVET. *Groupe de travail « documentation administrative » : compte rendu de la réunion du 1<sup>er</sup> avril 1999 au CNDP*. Paris, 1999.

Dominique CAVET. *Numérisation des sujets d'examens : documents de travail*. CNDP, Mars 1999.

J.P COMERT, P. LAIR, V. MICHEL. *Numérisation des sujets d'examens : compte rendu de l'expérimentation conduite par le CRDP de Montpellier*. CRDP. Montpellier, 1999.

D. DAMON, A. BALTAYAN et alii. *Réunion sur la documentation administrative : dossier inter- académique du 24 avril 1998*. CNDP. Paris, 1998.

C. LANDRON. *Projet de GED : rapport du 30 janvier 1998*. CRDP. Lille, 1998.

F. TERRAZ. *Reflexion sur la documentation administrative au CNDP et dans les CRDP et CDDP : rapport du stage organisé par le service des publications administratives du CNDP*. CNDP. Paris, 1993.

INTERACADEMIQUE DU SUD-EST. *Bilan général des réunions de l'interacadémique de documentation administrative*. Nice, 1997.

S. DUQUESNOY. *Rapport préparatoire à l'installation d'une nouvelle médiathèque au CDDP*. Lille, 1990.

CNDP. *Bien utiliser les publications administratives du CNDP : guide à l'usage des documentalistes*. CNDP. Paris, 1992.

## BIBLIOGRAPHIE

C. DELESALLE. *Système éducatif et documentation administrative : pratiques et attentes des usagers*. CNDP. Paris, 1988.

## OUVRAGES GENERAUX.

G. DELBOS, P. JORION. *La transmission des savoirs*. MSH. Paris, 1984.

J. MICHEL. *Pratique du management de l'information : analyse de la valeur et résolution de problèmes*. ADBS. Paris, 1992.

F. GAUDET, C. LIEBER. *Désherber en bibliothèque*. Le cercle de la librairie. Paris, 1996.

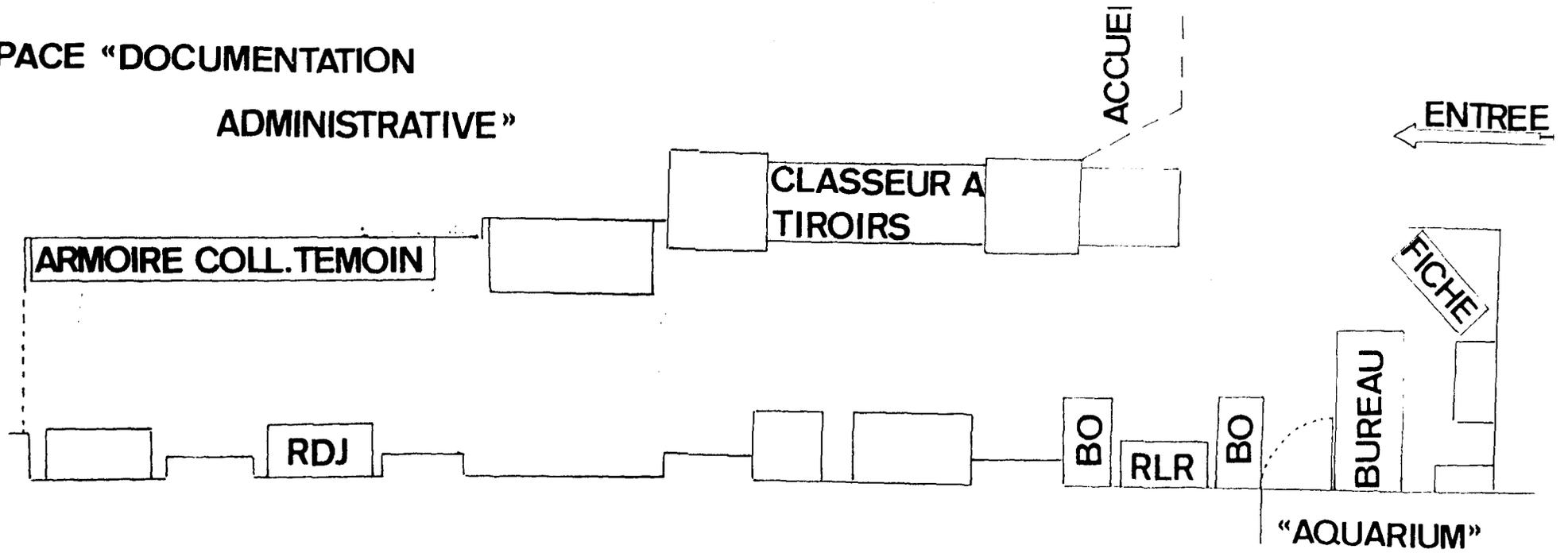
B. CALENGE. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services au public dans les bibliothèques*. Le cercle de la librairie. Paris, 1996.

## ARTICLES

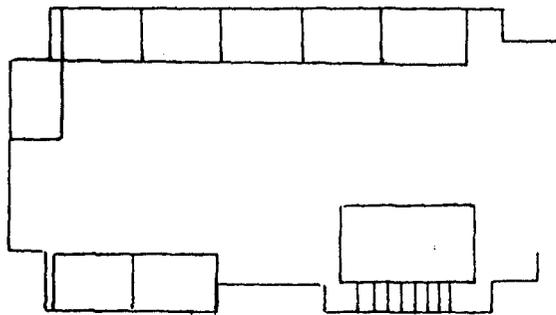
J. PLANCHON. Les rencontres de L'ADBS à Lyon les 20 et 21 novembre 1998. *Documentaliste et sciences de l'information*. 1998.vol 35, n°6, p.335.

G. Chapelle. La mémoire de l'entreprise. *Sciences humaines*. Mars/Avril 1999, n°24, p52-53.

**PAGE "DOCUMENTATION  
ADMINISTRATIVE"**



**SALLE DES SUJETS D'EXAMENS**



## PLAN DE L'ARMOIRE COLLECTION TEMOIN (PUBLIC)

1 RDJ CAPES	2 RDJ CAPES	3 RDJ AGREG	4 RDJ AGREG	5 RDJ AGREG	6 RDJ PLP2/CAPET/ CP/Concours de recrutement.
7 ACCES LIBRE  RDJ AGREG	8 ACCES LIBRE  RDJ AGREG	9 ACCES LIBRE  RDJ CAPES	10 ACCES LIBRE  RDJ CAPES	11 ACCES LIBRE  RDJ CAPET	12 ACCES LIBRE  RDJ CAPET
13 Constructions scolaires	14 Annuaire/guides/ codes	15	16 BO J&S	17 Statistiques	18
19 Référentiels CAP/BEP/BP/MC	20 Référentiels BAC/BAC Tn	21 Référentiels BTS	22 DIVERS	23 DIVERS	24 BO 1958 à 1972

## CLASSEUR A TIROIRS

**Programmes 38** : Ensemble des programmes de l'enseignement général.  
Rangement de la maternelle à la terminale (38A à 38T)  
+ Rangement interne par matières.

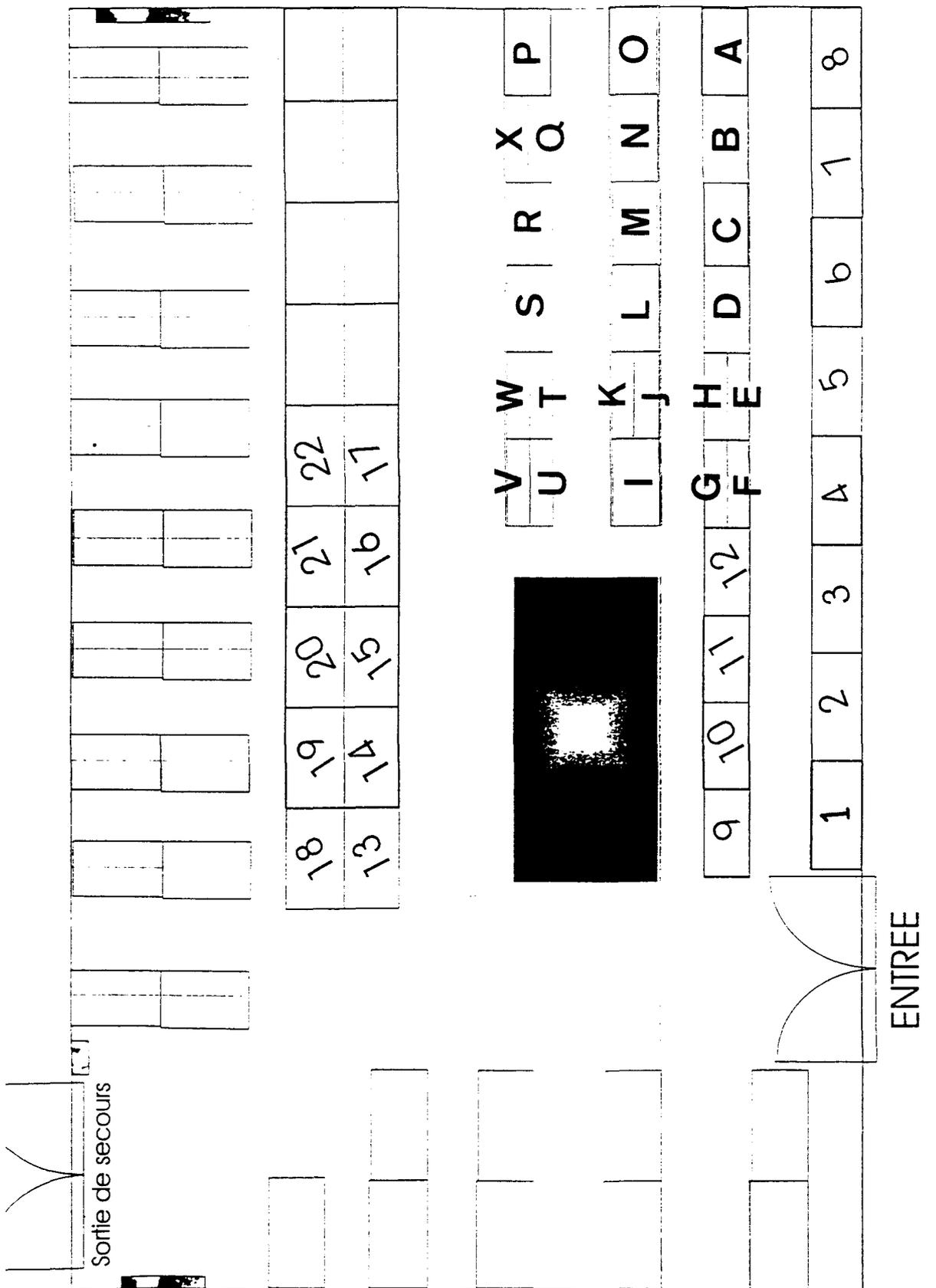
**Programmes 39** : Ensemble des programmes de l'enseignement général supérieur  
(BAC +2)

**Référentiels** : Ensemble des programmes de l'enseignement technique.

Dossiers documents divers A à D	RDJ CAPES A à L	RDJ AGREG A à G	RDJ PLP2 G à V + CONCOURS	Référentiels 1 à 7	Référentiels 15 à 20
Dossiers documents divers E à M	RDJ CAPES L à S RDJ CAPET A à E	RDJ AGREG G à L	Programmes 38 38A à 38 I	Référentiels 8 à 9	Référentiels 21 à 28
Dossiers documents divers N à R	RDJ CAPET G à Gm	RDJ AGREG M à S	Programmes 38J à 38T	Référentiels 10	Référentiels 29 à 36
Dossiers documents divers P à T	RDJ CAPET G à T	RDJ PLP2 A à G	Programmes 39 39A à 39 J	Référentiels 10 à 14	Référentiels 36 à 47

## ETAGERE DES RAPPORTS DE JURY

<b>PLP2 EXTERNE</b>		<b>PLP2 EXTERNE/INTERNE</b>		<b>PLP2 INTERNE</b>
RDJ CLASSES PAR DOMAINE ET ANNEE		RDJ CLASSES PAR DOMAINE ET ANNEE		
<b>ENSEIGNEMENT GENERAL</b>	<b>CONCOURS SPECIFIQUES</b>	<b>ENSEIGNEMENT TECHNIOUE</b>	<b>CONCOURS RECRUTEMENTS</b>	
RDJ CLASSES PAR DOMAINE ET ANNEE		RDJ CONCOURS PERSONNEL D'EDUCATION ET D'ORIENTATION +RDJ CONCOURS PROFESSEURS DES ECOLES (Séparation entre l'académie de Lille et les hors académic)		
<b>ENSEIGNEMENT GENERAL</b>	<b>CONCOURS RESERVES</b>	<b>ENSEIGNEMENT TECHNIOUE</b>		
RDJ CLASSES PAR DOMAINE ET ANNEE		PLACE VIDE		



	91	92	93	94	95	96	97	98	99
Concours général						9	9	9	9
DESCF / DECF / DPECF						9	9	9	
Brevet des collèges						9	9	9	
BTS	2	2	2	6	10	11		20 & 21	
CAP						11 & 12	21 & 22	15	
BEP	6 & 7	6 & 7	6 & 7	6 & 7	6 & 7	11 & 12	21 & 22	15	
BP		2	2	2	2	12	14	16 & 17	
Bac Pro	8	8	8	8	10	11	14	14, 19, 20	
BT	8	8	8	8	12	11			
BTN					10	11	13	13	
Bac généraux					10		13	13	
MC						12	15	16	

## ARCHIVES

### ARMOIRE COLLECTION TEMOIN (A)

- \*Bulletins officiels de 1963 à 1997
- \*Bulletins officiels Hors série de 1992/93 et de 1995 à 1997
- \*Rapport Jury du CAPET de 1987 à 1997
- \*Divers : **Fiches de documents administratifs ( programmes)**  
Bulletins de l'instruction publique de 1900 à 1926

### ETAGERE (B)

- \*Programmes CAP
- \*Programmes BEP
- \*Programmes BP

RMQ : Le rangement est fait par ordre alphabétique, ce qui diffère du rangement du classeur.

Ils existent en un deux ou trois exemplaires.

### ETAGERE (C)

- \*Programmes BTS de F à S
- \*Carton Lycée professionnel enseignement général (quasiment vide)
- \*Carton « IUT DUT » enseignement général
- \*Programmes BAC Pro
- \*Programmes BT
- \*Programmes Agrégation, CAPES, Professeur CET (1983 à 1986)

RMQ : Ils existent en un, deux ou trois exemplaires.

### ETAGERE (D)

- \*Programmes BAC Technique
- \*Programmes de l'Enseignement Élémentaire au BAC et Brevet des collèges +  
les réformes des programmes par classe.
- \*Programmes BAC + Brevet des collèges
- \*Programmes BTS de C à F et S à T

## ANNEXES

\*Carton « recrutement » (**à trier**): publication du CNDP sur le recrutement ; OSU en deux exemplaires ; liste des diplômés ; nomenclature des formations (1973-79) ; codes pension civiles et militaires 1981 ; **repère de références statistiques 1989** (existe déjà dans l'armoire collection témoin du public); guides et documents divers du CNDP.

### ETAGERE (E)

\*Programmes en attente de classement (date récente)

\*Carton divers : Factures, devis, courriers du service de documentation administrative de 1986 à 1998 (à conserver).

\*Programmes BTS de A à C

### ETAGERE (F)

\*Programmes BT (triple)

\*Programmes (triple)

\*Collection Bouton d'or : Programmes triple en vigueur

\*Carton programmes 4ème exemplaire (1998 : CAP , BTS, BT...)

### ETAGERE (G)

\*ONISEP : dossiers

\***Dossiers sur l'histoire du recrutement du personnel et sur l'histoire de l'orientation** (n'est plus actuel)

\*Programmes en vigueur BAC Pro, CAP, BT... (triple)

### ETAGERE (H)

\*Rapport jury triple : Agrégation, PLP2, CAPET, CAFEP, CAER, CAPES.

RMQ : Classement par année et discipline.

### ETAGERE (I)

\*Rapport jury CAPES (double)

ANNEXES

ETAGERE (J)

\*Rapport jury Agrégation (double)

ETAGERE (K)

\*Rapport jury (triple) : Agrégation, CAPES, CAPET.

RMQ : Classement par année et discipline.

ETAGERE (L)

\*Rapport jury Agrégation (double)

\*Journal Officiel

\*BODMR 1968 à 1994.

ETAGERES (M, N, O, P, Q, R, S)

\*Journal Officiel

ETAGERE (U)

\*Rapport jury (double) PLP2

\*Concours recrutement

RMQ : classement par année et discipline.

ETAGERE (T)

\*Rapport jury (double) CAPET

ETAGERE (V)

\***BO triple 1984/87, 94/97, 97/98 (proviennent de la gestion).**

\* hors série 93/94 (à transférer dans l'armoire collection témoin des archives).

ETAGERE (W)

\*BO 1980/84, 88/89, 1994, n° spécial ,1994, hors série 1992 (Triple)

\*Concours de recrutement (double)

\*Recrutement CAPET

\*Rapport jury Professeur des écoles 1992 à 1998

\*OSU (« congés liés à l'état de fonctionnaire ») trois exemplaires.

\*Note d'information ou notes bleues 1975 à 1978 .

**ETAGERE (X)**

**\*Pages retirés après mise à jour du RLR 1990 à 1998**

**\*BO Jeunesse et Sport.**

**\*Bulletin Départemental (IA) Pas de Calais : 1962 à 1988**

**\*Rapport Ministériel et jurisprudence 1978 à 1983**

**\*Tableaux statistiques 1975 à 1984.**

**RMQ : Depuis 1984 on constate une rupture dans la façon de tenir la documentation : par manque de temps et d'effectifs beaucoup de dossiers et documentations ont cessés d'être tenus, cette documentation était seulement un plus pour la recherche et les usagers, elle n'était ni dépouillée ni réellement structurée.**

**J'ai mis en caractères gras les documents qui pouvaient être éliminés.**



## B.O. hors série, spéciaux et encarts

# 1998

XI

Les plus récents en haut. (depuis le 11 juin 1998)

### B.O. Hors série

#### décembre

- HS 14 du 3 - Mouvement personnels ATOS rentrée 1999

#### novembre

- HS 13 du 26 - Bâtir l'école du XXI<sup>ème</sup> siècle

#### octobre

- HS 12 du 29 - Aménagement des programmes
- HS 11 du 15 - Lutte contre la violence à l'école
- HS 10 du 15 - Programme des classes de 3<sup>ème</sup> des collèges

#### septembre

- HS 9 du 24 - Diplômes professionnels

#### août

- HS 8 du 06 - L'éducation à la défense

#### juillet

- HS 7 du 30 - Programmes pédagogiques nationaux des IUT
- HS 6 du 09 - Génie optique: organisation et programmes

#### juin

- HS 5 du 11 - L'curo

### B.O. spéciaux

#### décembre

- Spécial 14 du 10 - Mutations 99

#### décembre

- Spécial 13 du 19 - Postes à l'étranger
- Spécial 12 du 5 - Formation, échanges
- Spécial 11 du 5 - Candidats élection CNESEB

#### septembre

- Spécial 9 du 10 - Nouvelles technologies
- Spécial 8 du 3 - Mémento juridique relatif à l'emploi d'aides éducateurs
- Spécial 7 du 3 - Concours

#### juin

- Spécial 6 du 25 - Plan national de formation 1998-1999
- Spécial 5 du 11 - Programmes enquêtes statistiques

### Encarts

PERSONNEL DE DOCUMENTATION (Ministère) STA						
Statut des personnels de documentation	D 121004	30.10.72	43	72	2675	
Echelonnement indiciaire des Pers Docu	A 5.373		12	73	1001	
Secretaires en chef Docu	A 9.1133		44	73	3524	
Mod. D du 30.10.72 10 alinea Act 17	D 74.8	4.1.74	4	74	236	
liste des titres et diplomes pour class documentalistes	A 11.934		35	74	2356	
Mod. p. 72.1004. 30.10.72 pers Docu	D 74927	23.10.74	43	74	3446	
Organisation de la Gestion des pers de doc	D 76/27	30.3.76	10	76	1458	
Mod. echelonnement indiciaire pers doc (cha et doc + Docu)	A 2.676		25	76	2182	
Mod. statut. Secrétaire en chef	D 77345	28.3.77	625	77	1047	
Ech. indiciaire au 1/8/77 cat A	A 20.1077		43	77	3451	
Codeficat. du statut	D 79.676	9/3/79	32	79	1914	
Situation des pers de documentation Applications	D 8979	17/4/79	46	79	2147	
Echelonnement indiciaire chef et Docu, chaux et doc, Documentalistes	13/3/79	A 4180	5	80	381	
Instruction permanente relative à la gestion des pers	C 80081	15.2.80	9	80	685	
Modif. statut. Tom extérieu. 1/5 S.D. / chef (11/4/80 3ans)	(I.O. 26/8)	D 82.749	189.80	37	80	2997
Que Ext. modification liste titres requis	A 24.22		25	82	2033	
Opération de mutation q1 pers de doc (doc + sec de doc)			3	82	1040	
Changé de recherches documentaires, modif. statut	(I.O. 14/6)	A 18-5-94				
Création et suppression des corps de chargés d'études documentaires et de documentation, Intégration des Documentalistes						
discours - Modif. classement hiérarchique des emplois (I.O. 29/3/98)	D 98.187 et 188	19.3.98				
Création fonctions chargés de recherches documentaires => promotion (I.O. 29.5)	A 18-5-98					

VI

C.A.P.E.S. section M : DOCUMENTATION

Épreuves du CAPES, sect. M. Docum. Note du 6 Nov. 1989		H0	29	2655	922-3
Candidats ext: normes de catalogage	Note 14/2/91	8	91	200	"
Pg ext. 92	A 30/4/91	sp.6	11/7/91	10	822-3
Formet spécifique des prof stagiaires doc venant aux conc. q1	NS 91-240 2/9/91	32	91	2170	807-0
CAPES ext. 92: épr. prof pers. orale	N 50/9/91	34	91		
CAPES ext (add + rect) pg. sec. 92 (add au 30.28/91)		38	91	E: 2	
Ext. Int. doc. Normes cat. usage	H. 16/12/91	45	92	3242	
Modif. épreuves a/c 93 (I.O. 26/7)	A. 23/8/92	33	92	2224	
Pg conc. Ext. 93	N 4/6/92	24	92	E14	
Pg conc. Int. 94, inq. 93 (B.O. 34/92)	N. 27/93	24	93	1923	
Pg conc. Ext. 94	M 19/7/93	27	93	E29	
Modif. E.M. prof. admission CAPES. Ext a/c 94 + Comment.	A. 3-3-93	op. 5 du 21/4/93		tp. 53	
Modif. E.M. Conc. Ext a/c 95 (I.O. 12/3)	A 2/3/94	20	94	1466	
Pg. conc. Ext. 95	N 13-5-94	21	94	1529	
Pg conc. Int. 95 (inq. 93 - B.O. 34/92)	H.S. 94.293 6-7-94	23	94	1377	
Modif. épreuves orales Conc. Ext a/c 96 (I.O. 5/5)	A. 27/4/95	21	95	1828	822-3
Pg conc. Ext. 96	N.S. 95.115 du 25-95	Sp 9 du 18/5/95			
Modif. Épreuves conc. spic. a/c 96 (I.O. 12/3)	A 4-3-95	34	95	2713	
Pg conc. Ext. 97	N.S. 96.109 19-4-96	Sp 3 du 2/5/96			
Modif. épreuves du conc. Ext.	N 2-22-96	45	96	2936	
Pg. conc. Ext. 98	N.S. 97.106 7/5/97	Sp 4 du 15/5/97			

## TABLE DES GROUPE DE FORMATION

Désignation des 47 groupes	
01	Agriculture, élevage, forestage
02	Pêche, navigation maritime et fluviale
03	Mines et carrières (extraction) travail des pierres
04	Génie civil, travaux publics, topographie
05	Construction en bâtiment
06	Couverture, plomberie, chauffage
07	Peinture en bâtiment, peinture industrielle
08	Production et première transformation des métaux : fonderie, laminage, moulage
09	Forge, chaudronnerie, constructions métalliques, formations connexes
10	Mécanique générale et de précision, travail sur machines-outils, automatisées
11	Electricité, électrotechnique, électromécanique
12	Electronique
13	Verre et céramique
14	Photographie, industries graphiques (photogravure, composition, impression)
15	Papier et carton (fabrication, transformation, brochage, reliure)
16	Chimie, physique, biochimie, biologie, production chimique
17	Boulangerie, pâtisserie
18	Abattage, travail des viandes
19	Autres spécialités de l'alimentation (transformation-préparation)
20	Textiles : peignage, filature, tissage, bonneterie, textiles artificiels et synthétiques, apprêt, blanchiment, teinture
21	Habillement, travail des étoffes : coupe, couture, broderie, lingerie, confection de vêtement, fourrure, chapellerie, tapisserie, matelasserie
22	Travail des cuirs et peaux : tannerie, mégisserie, pelleterie, corroierie, corbonnerie, sellerie, maroquinerie, fabrication industrielle de la chaussure
23	Travail du bois : scierie, menuiserie, ébénisterie, charrochage, tonnellerie autres spécialités du travail du bois
24	Conducteurs d'engins terrestres : engins de chantiers, de levage, de transport et machines agricoles
25	Autres formations des secteurs primaire et secondaire (conducteurs de fours et chaudières, manutention, etc...)
26	Dessinateurs du bâtiment et des travaux publics
27	Dessinateurs industriels
28	Organisation du travail, gestion et contrôle de la production
29	Techniques administratives ou juridiques appliquées
30	Secrétariat, dactylographie, sténographie
31	Techniques financières ou comptables, mécanographie comptable
32	Traitement électromécanique et électronique de l'information
33	Commerce et distribution
34	Information, documentation, relations publiques
35	Enseignement, animation à caractère éducatif
36	Arts et arts appliqués, esthétique industrielle
37	Santé, secteur paramédical, services sociaux
38	Soins personnels
39	Services dans l'hôtellerie et les collectivités
40	Arts ménagers
41	Surveillance, sécurité
42	Formations aux fonctions d'encadrement
43	Formations littéraires et linguistiques
44	Formations économiques, commerciales, juridiques générales ou en relation avec les collectivités publiques ou des entreprises
45	Formations générales en sciences ou en techniques industrielles
46	Préformations - formations générales à finalité professionnelle
47	Autres formations non regroupées ci-dessus

MENTION COMPLÉMENTAIRE : Accueil dans les transports

au C. A. P. :

Réf.  
N° 33

Création : A. 26/11/97

B. O. N° H.S. n° 3 du 30-4-98 p. 1044

Programmes :

Brochure S. E. V. P. E. N. N° R877

Observations : 1<sup>ère</sup> sem 98

C.A.P. : Abattage et transformation des viandes au stade de gros

Réf.  
N° 18

	Date de l'arrêté	B.O. N° de page	1 <sup>re</sup> session	Dernière session	Brochure N°
créé	<u>11.10.97</u>	<u>40/37 p. 3216</u>	<u>1999</u>		<u>6510 R</u>
Modifié					
Approuvé	<u>11-12-96</u>	<u>H.S. n° 2 du 27/3/97</u>		<u>Broch 99</u>	

Remplacé par :

Options ou mentions : A. Bovins, ovins - B. Porcins

Procédure pour la fourniture de copies des :

- textes réglementaires (T.R.)
- sujets d'examens (S.E.)

## 1) Traitement de la demande

### 1.1 Courrier

Quelle que soit la demande (T.R. ou S.E.) le courrier est déposé dans les corbeilles respectives par la secrétaire chargée du courrier.

Il est réparti au niveau du service et traité dès que possible (le matin de préférence) par le responsable ou sous sa responsabilité. Un devis (cf modèle joint) est établi, mis sous enveloppe et déposé dans le panier du courrier à expédier.

### 1.2 Téléphone

Si la demande est facilement identifiable au téléphone, le devis peut être rédigé « en ligne » (cas des S.E. assez souvent) et conservé en attendant l'arrivée du paiement.

## 2) Traitement de la commande

La commande ne peut arriver que par courrier, elle consiste en devis accepté + chèque (exceptionnellement devis accepté + bon de commande, pour un établissement scolaire de l'académie, si le montant dépasse 300,00 francs ; ou courrier + chèque si le devis est resté « sous le coude »).

**2.1** Quelle que soit la commande (T.R. ou S.E.) le courrier est déposé dans la corbeille « Documentation Administrative » par la secrétaire chargée du courrier (**Remarque importante** : la secrétaire veillera à ce que le chèque soit libellé à l'ordre du Régisseur des Recettes du CDDP du Nord et le cas échéant inscrira cette mention si elle fait défaut).

Ce courrier est réparti au niveau du service et traité dès que possible (le matin de préférence) par le responsable ou sous sa responsabilité.

**2.2** Les copies faites, chèque et devis accepté (ou bon de commande) sont descendus au Régisseur des recettes en librairie afin que soit établie immédiatement une facture acquittée (ou différée).

**2.3** L'envoi est de la responsabilité du service qui a traité la demande : copies et facture sont mises sous enveloppe et déposées dans le panier du courrier à expédier.

**NB** : Le devis comporte impérativement le nom de la personne qui suit le dossier afin qu'au moindre appel du demandeur il puisse être fait mention de l'état d'exécution de la demande (devis non reçu, demande en cours de traitement, travail expédié...)

K

ETAT DES COLLECTIONS DES SUJETS D'EXAMENS <file:///C:/Mes documents/recap.htm>

XVI

	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999
CONCOURS E.N	-	-	-						
BTS	A	A	A	A	A	A		; A	-
BAC PRO	A	A	A	A	A	A	A	; A A	-
BEP	A	A	A	A	A	A	A	A	-
CAP	A	A	A	A	A	A	A	A	-
BAC et Btn	-	-	-	-	A	A	A	A	-
BP	A	A	A	A	A	A	A	A	-
MC	A	A	A	; A A	; A A	; A A	A	A	-
Brevet collèges	-	-	-	-	A	A	A	A	-
Concours général des lycées	-	-	-	A	A	A	A	A	-
DECF/DESCF DPECF	-	-	-	-	A	A	A	A	-

accès page html interne accès site Internet accès boîtes accès gestionnaire de fichier base Montpellier Archives dépouillés Archives non dépouillés logiciel GED

ANNEXES



## CDDP DU NORD

3, rue Jean Bart - BP 199 - 59018 LILLE CEDEX

[HTTP://www2.ac-lille.fr/crdp/cadre-sujets.htm](http://www2.ac-lille.fr/crdp/cadre-sujets.htm)

Tél: 03-20-12-40-71

Fax: 03-20-30-07-22

**SUJETS D'EXAMENS**Devis pour la fourniture de documentsDevis n° 2

Lille, le mercredi 9 juin 1999

Votre correspondant: Claire LANDRONM. FornaraAdresse: 11 rue JasminCode postal: 13127      Ville: Vitrolles**INTITULES DES DOCUMENTS A REPRODUIRE**

Diplôm	Spécialité	Option	Année	Epreu	Matière	Code	Corrig	Baré	Prix
CAP	Petite enfance	Aucune	1998	?	Mathématiques	98-498	oui	oui	13,00 F
CAP	Petite enfance	Aucune	1997	?	Mathématiques -Sciences	97-2292	oui	oui	9,00 F
CAP	petite enfance	aucune	1995	?	mathématiques et sciences	95-2138	oui	oui	11,00 F
CAP	Petite enfance	Aucune	1997	?	Mathématiques Sciences	97-2297	non	oui	14,00 F

Prix total des documents:

47,00 F

Au prix total des documents, il vous faut ajouter les frais d'envoi selon le tableau au verso:

+

0

=

Total du règlement:

47,00 F

Joignez à cette lettre votre règlement à l'ordre du Régisseur des Recettes du CDDP du Nord



## TARIF DES FRAIS D'ENVOI

<i>Prix total des documents</i>	<i>Frais d'envoi</i>
5 à 15 Frs	4,00 Frs
16 à 45 Frs	8,00 Frs
46 à 86 Frs	16,00 Frs
87 à 177 Frs	21,00 Frs
178 à 264 Frs	28,00 Frs
265 à 459 Frs	33,00 Frs
460 à 752 Frs	41,00 Frs
753 à 1072 Frs	51,00 Frs
1073 à 1546 Frs	60,00 Frs

## Comment recevoir vos documents

Joignez à cette lettre votre règlement à l'ordre du Régisseur des Recettes du CDDP du Nord  
Les modes de règlements acceptés sont :

- ⇒ chèque (compte bancaire ou postal)
- ⇒ mandat lettre (au bureau de poste)

Il ne sera accepté aucun autre mode de paiement.

*Pour l'étranger* : règlement par mandat international (il sera indispensable de rappeler votre commande et la référence de cette lettre au verso).

RAPPEL : La production de mémoires ou de factures pour le paiement des travaux ou fournitures effectués pour le compte de l'Etat, des départements, des communes et des établissements publics, n'est pas exigible pour les dépenses qui n'excèdent pas 1500 frs dans leur totalité (Arrêté du 27 février 1989)

Observations particulières :

---



---



---



---



---

*Max  
C. 1/8/93  
Danels*

NOMBRE DE PERSONNES AYANT FREQUENTE LA SALLE : **4 279**

NOMBRE DE RENSEIGNEMENTS PONCTUELS :

- par courrier **52**
- par téléphone **1160**
- aux visiteurs **4261**

THEMES D'INFORMATION :

- les élèves (orientation) **107**
- les maîtres (formation) **2149**
- les institutions éducatives **734**  
(administration)
- les connaissances (programmes) **1271**

NOMBRE D'EMPRUNTEURS : **4 261**

(consultation sur place et documents emmenés ou expédiés)

NOMBRE DE DOCUMENTS PRETES :

- sur place
- emmenés ou envoyés } **9362**

NOMBRE DE SUJETS DE CONCOURS PRETES :

- sur place
- emmenés ou envoyés } **325**

Le Responsable:

B. DEGRAUWE

*[Signature]*

Année 1992-1993

Visiteurs

	O Tot.		F Tot.		A Tot.		Pg Tot.		Total	
Juin	4	4	237	137	81	81	132	132	454	454
Juil.A.										
Sept.	9	13	360	597	97	178	331	463	797	1254
Oct.	13	26	299	896	92	270	156	619	560	1811
Nov.	17	43	210	1166	72	342	111	730	470	2281
Déc.	16	59	167	1333	68	410	99	829	350	2631
Janv.	21	80	205	1538	89	497	122	957	443	3074
Févr.	6	86	155	1693	51	550	74	1031	286	3360
Mars	12	98	200	1793	46	596	89	1120	347	3707
Avr.	4	102	129	2022	64	660	70	1190	267	3974
Mai	5	107	137	2159	76	736	87	1270	305	4279

Téléphones

Juin	5	5	55	55	50	50	55	55	165	165
Juil.A.										
Sept.	5	10	94	139	54	104	81	136	224	389
Oct.	6	16	53	192	48	152	50	186	157	546
Nov.	8	24	78	270	47	199	57	243	190	736
Déc.	6	30	39	309	48	247	55	298	148	884
Janv.	19	49	77	386	60	307	64	362	220	1004
Févr.	6	55	50	436	41	348	74	396	131	1025
Mars	12	67	47	483	43	391	53	429	135	1370
Avril	2	69	42	525	30	421	30	459	104	1474
Mai	6	75	46	571	47	468	87	546	186	1660

Année 1992-1993

Consultants

	O Tot.		F Tot.		A Tot.		Pg Tot.		Total	
Juin	4	4	236	286	80	90	129	129	419	419
Juil.A.										
Sept.	9	13	357	590	97	171	331	460	791	1240
Oct.	13	26	299	889	92	269	156	616	560	1800
Nov.	17	43	269	1158	72	341	111	121	469	2269
Déc.	16	59	166	1324	68	403	99	826	349	2618
Janv.	21	80	205	1529	88	497	122	954	442	3060
Févr.	6	86	154	1683	51	548	74	1028	285	3345
Mars	12	98	200	1883	46	594	89	1117	341	3692
Avr.	4	102	129	2012	64	658	67	1184	264	3256
MAI	5	107	137	2149	76	734	87	1271	305	4261

Documents consultés (sur place)

Juin	5	5	583	583	134	134	275	275	997	997
Juil.A.										
Sept.	10	15	872	1405	211	375	583	858	1656	2653
Oct.	18	28	702	2109	291	566	277	1135	1485	3838
Nov.	18	46	748	2857	123	689	285	1360	1444	4952
Déc.	18	64	444	3301	139	828	171	1531	772	5724
Janv.	23	87	581	3862	165	993	234	1763	981	6705
Févr.	7	94	334	4196	94	1087	131	1894	566	7271
Mars	12	106	586	4782	110	1197	159	2053	867	8138
Avr.	5	111	354	5336	112	1309	115	2168	586	8724
Mai	6	117	351	5187	121	1430	160	2328	638	9362

Suj  
↓  
11

60  
107  
27  
13  
29  
22  
34  
14  
5  
+ T = 325

T 7

juillet II



C.D.D.P. 59 - Université de Lille

Compte-rendu de l'activité du mois de SEPTEMBRE 1997  
(du 1<sup>er</sup> au 26/9)

Nombre de visiteurs :	940
Nombre d'appels téléphoniques :	252
Nombre d'usages emprunteurs (consultation / place) :	934
Nombre de documents consultés :	2216

Les thèmes abordés relèvent :

- des recrutements et formation des personnels de l'É.M. : pour 402
- de questions d'ordre administratif (organisation de l'institution) : pour 91.
- des connaissances : programmes des enseignements : pour 447

            
T. 940

## LA DOCUMENTATION ADMINISTRATIVE AU CDDP DU VAR

### Les catégories d'utilisateurs

Etudiants	)	
Demandeurs d'emploi	)	70 %
Personnes en activité dans le secteur privé à la recherche d'une reconversion	)	10 %
Documentalistes d'établissements		8 %
Centres de formation continue		5 %
Collectivités territoriales		2 %
Enseignants public/privé + directeurs d'écoles et principaux		1 %
Parents d'élèves		1 %
Inspection Académique		1 %
C.I.O.		1 %
Divers (cabinets d'architectes, etc..)		1 %

### Les demandes les plus fréquentes

Programmes/épreuves Agreg, CAPES, CAPET, PLP2) CRPE, CPE/COP	)	70 %
Rapports de jury/Annales	)	
Programmes d'examens (CAP, BEP, Bac, BTS..) et sujets		20 %
Programmes des classes		6 %
Programmes des concours administratifs		2 %
Statuts des personnels		1 %
Règlementation générale (vie de l'établissement ; droits et obligations ; formation continue ; mutations ; postes à l'étranger)		0,5 %
Orientation		0,5 %

## CONTENU DE L'ARMOIRE COLLECTION TEMOIN (PUBLIC)

**CASIERS 1 à 6 :** Collection complète des Rapports de Jury en un seul exemplaire, les plus anciens datent de 1956.

**CASIERS 7 à 12 :** Rapports de Jury CAPES, CAPET et AGREG des trois dernières années en accès libre.

**CASIER 13 :** Ensemble de documents divers sur la construction scolaire. Nombreuses brochures périmées et en plusieurs exemplaires. Il existe dans les « dossiers documents divers » une rubrique « construction scolaire ».

**CASIER 14 :** \*Boîte « gouvernement » contient les photocopies des décrets relatifs au gouvernement 1975 à 1993.

*\*CATALOGUES*

Catalogue des actualités de la documentation française 1990  
Catalogue annuel des livres et périodiques 1990  
Catalogue ONISEP 1990  
Documents thématiques du JO de juillet 1996  
Catalogue 1997 du JO  
Catalogue de l'imprimerie nationale 1990  
Dossier sur le CDROM du JO

*\*GUIDES ET CODES*

Ensemble de publications du MEN et du CNDP datant toutes d'une période comprise entre 1970 et 1990.

*\*USUELS ET INDEX SUR :*

Abréviation et sigles de l'enseignement.  
Sigles de l'Education Nationale (1992)x 2 exemplaires.  
Plan de modernisation du service public de l'Education Nationale(1991)x 2 exemplaires.  
Petit lexique de droit administratif 1986.  
Recueil de textes sur le statut des fonctionnaires 1981 et 1984.  
Service télématique pour la documentation du CRDP de Lille (1990).  
Conseils pratiques sur les archives des administrations 1981.  
Réglementation financière et comptable des établissements publics 1996.  
La formation continue des personnels 1991.

*\*ANNUAIRES :*

Annuaire administratifs de 1977 et 1983.

ANNEXES

**CASIER 16 :** \*BO J&S 1997 à 1999

\*Barème des traitements en peu d'exemplaires, ils sont plutôt conservés à la gestion.

\*ONISEP de date récente non équipés et non référencés.

**CASIER 17 :** \*Repères et références statistiques 1985 à 1995.

\*Tableau des enseignants et de la formation 1966 à 1982.

\*Documents divers sur les statistiques rectorales 1995 à 1998.

**CASIERS 19, 20, 21 :** Programmes et référentiels en vigueur en un seul exemplaire.

**CASIER 22 :** \*Bulletin Départemental 59 :1982 à 1999

\*Bulletin Départemental 62 : 1989 à 1999

\*Lettre d'information juridique 1996 à 1999

**CASIER 23 :** \*Notes Bleues 1972 à 1999

\*BO du Premier Ministre 1981 à 1997.

**CASIER 24 :** Collection des BO de 1958 à 1972.

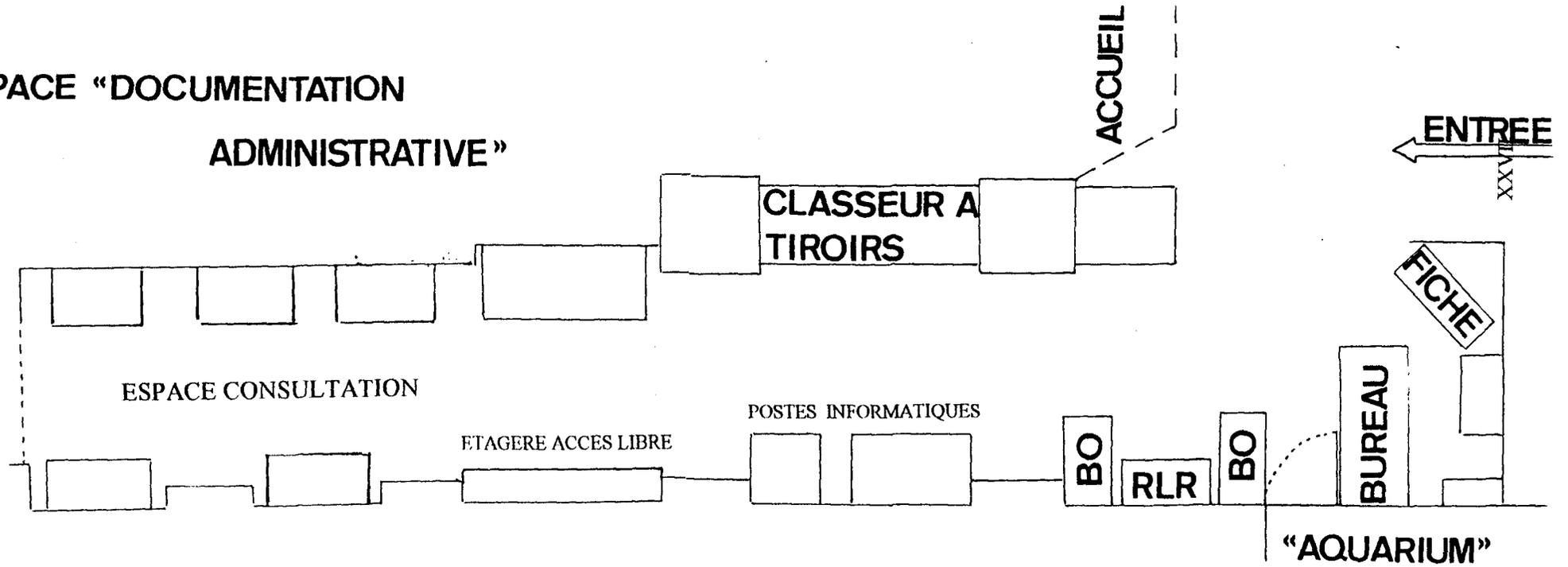
**CASIERS 15 et 18 :** Vides.

TABLEAU RECAPITULATIF DU DEVENIR DES DOCUMENTS

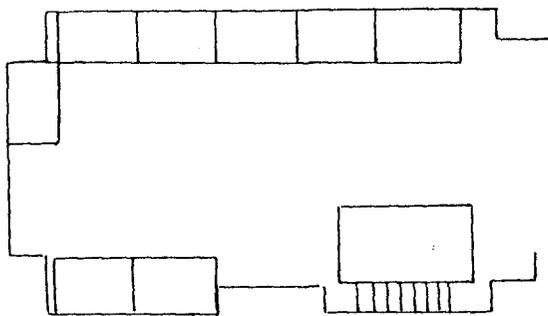
DOCUMENTS	LOCALISATION ACTUELLE	VERS ARCHIVES	VERS ACCES LIBRE	DESHERBAGE	VERS AQUARIUM	VERS MEDIATHEQUE
BO	Collection témoin	X				
BO	Archives			X		
JO 1999	Aquarium				X	
JO 1994-1998	Archives			X		
RDJ	Accès libre		X			
RDJ	Collection témoin	X				
RDJ	Archives			X		
RDJ (TR de l'année en cours)	Aquarium				X	
Programmes	Collection témoin	X				
Programmes (TR)	Archives (en vigueur)			X		
Programmes	Archives (non en vigueur)	X : OR		X : DB et TR		
Brochures IUFM/ CNED/BD	Aquarium Armoire coll. témoin		X			
Lettre d'information juridique	Armoire collection témoin					X : à indexer
Notes d'information	Armoire collection témoin					X : à indexer
Repères et Statistiques Avant 1995	Armoire collection témoin	X				
Documentation diverse Avant 1990	Armoire collection témoin			X		
Documentation diverse avant 1990	Archives			X		

# ESPACE "DOCUMENTATION

## ADMINISTRATIVE"



# SALLE DES SUJETS D'EXAMENS

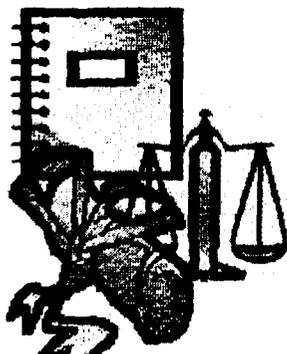




LES SUJETS D'EXAMENS



## La documentation administrative



Dans chaque centre, le service de la documentation administrative met à votre disposition les textes officiels relatifs aux enseignements et aux carrières de l'Education Nationale.

Vous pouvez y consulter :

- ~ Le **Bulletin Officiel de l'Education Nationale (BO)**
- ~ Le **Recueil des lois et règlements du MEN (RLR)**
- ~ Les référentiels d'enseignement
- ~ Les rapports de jurys du concours du MEN

A Lille, vous trouverez d'autre part l'Edition Lois et Décrets du **Journal Officiel** ([accès au site du journal officiel](#)) ainsi que les Sujets d'examens donnés dans l'Académie.

A titre expérimental, des sujets de concours EN sont proposés en téléchargement au format .TIF multi-pages. Ces fichiers sont lus par le logiciel *Imaging* fourni avec Windows 95.

Vous les repèrerez à l'icône  qui les accompagne. Un clic sur cette icône déclenche le téléchargement.

Bernard Degrauwe est le responsable de la documentation administrative à Lille et se propose de vous guider dans vos recherches.



## **RESUME**

Audit sur les pratiques documentaires du service de documentation administrative du centre départemental de documentation pédagogique de Lille : traitement, circulation, classement et archivage des documents.

Problèmes liés à la restructuration du service et à la gestion des connaissances.

## **MOTS CLES MOBIS**

DOCUMENT ADMINISTRATIF

ADMINISTRATION DE L'ENSEIGNEMENT

ANALYSE DE LA VALEUR

EXPERTISE

## **COTE DEWEY : 025.17**

025 : Bibliothéconomie et sciences de l'information

025.17 : Traitement de documents particuliers