HAL
open science

Conception d'un site interne au SUDES

Audrey Dufour

To cite this version:

Audrey Dufour. Conception d'un site interne au SUDES. Sciences de l'information et de la communication. 2001. dumas-01556722

HAL Id: dumas-01556722

https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01556722v1

Submitted on 10 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.

Audrey DUFOUR

MAITRISE EN
SCIENCES DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION

Rapport de stage

Stage effectué du 7 mai au 13 juillet 2001

au SUDES
Université des Sciences et Technologies de Lille
Villeneuve d'Ascq

CONCEPTION D'UN SITE INTERNE AU SUDES

Sous la direction de :
Mme Vanlancker, responsable universitaire
Mme Chanier, responsable professionnelle

LILLE 3
UNIVERSITE CHARLES DE GAULLE
UFR IDIST

9 octobre 2001

B.U.C. LILLE 3
D 021 570177 3

Je tenais à remercier Francine Chanier pour son accueil chaleureux et son aide, Pascal qui a permis l'aboutissement de notre projet et tous les membres du SUDES qui, par leur participation, ont rendu possible l'existence du site.

Je remercie également Mme Vanlancker pour ses conseils précieux.

Merci à Hermann pour son soutien.

SOMMAIRE

Sommaire 2

Introduction 3

Première partie : présentation du SUDES :
1- Le SUDES et la formation continue au sein de l'USTL
1-1 La formation continue en France 5
1-1-1 Définition
1-1-2 Les acteurs de la formation continue
1-2 Le dispositif de la formation continue à l'U.S.T.L. 6
1-2-1 Présentation de l'USTL
1-2-2 La formation continue à l'USTL
1-3 Le SUDES 7
2- Le centre de documentation du SUDES
2-1 Caractéristiques du fonds documentaire 8
2-2 Les services documentaires existants 10
2-3 Une réponse aux besoins des usagers : la mise en place d'un site intranet. 12

Deuxième partie : la mise en place d'un site «intranet ».
1- Définition d'un intranet et remarques préalables. 13
2- La prise en compte des futurs usagers : l'approche orientée-usager 14
3- La mise en place du site : 17
3-1 L'utilisation de Netscape Composer
3-2 Le contenu du site

Troisième partie : Les conséquences de l'offre d'un nouvel outil documentaire et sa signification
1- Le site intranet correspond –il aux attentes de son public ? Est il vraiment une réponse adaptée aux besoins des usagers du centre de documentation ? 20
1-1 Définition de la notion de servuction pour un service en ligne
1-2 Une nécessaire évaluation du nouveau service proposé
2- Les apports du site 22

Conclusion 25

Bibliographie 27

Table des annexes 28

INTRODUCTION

Durant le stage de deux mois effectué au SUDES (Service Universitaire de Développement Economique et Social de l'Université des Sciences et Technologies de Lille /Lille1), j'ai du remplacer pendant un mois la documentaliste en titre après environ deux semaines de formation. Mon travail était assez diversifié. Je devais, en interne, faire l'analyse quotidienne de la presse et des revues spécialisées sur la formation continue, alimenter la base de données bibliographique et les dossiers thématiques (sur l'environnement de la formation continue), éditer la revue de presse signalétique, gérer les abonnements, commander les ouvrages nécessaires, réaliser une veille sur Internet sur les marchés publics, les appels d'offre pouvant intéresser le SUDES ou plus largement le domaine de la formation continue et faire des recherches ponctuelles pour les usagers du centre de documentation. A l'externe, il fallait gérer les plaquettes présentant les formations de Lille1 en contactant régulièrement les secrétariats pédagogiques fournisseurs, gérer la salle d'autodocumentation ouverte au public, accueillir et aider le public dans sa recherche de documentation et d'information.

La mission qui m'a été confiée a été, au cours de ces deux mois, de créer un site, interne au SUDES, qui aurait pour thème principal la formation continue.

La question essentielle était : qu'est-ce que ce site va pouvoir apporter au personnel du SUDES ? ou plus précisément en quoi la mise en place d'un site intranet lié au centre de documentation va constituer une amélioration des services rendus par le centre de documentation ? En effet, il ne s'agit pas de créer un site web qui sera juste considéré comme un gadget informatique par les usagers du centre de documentation, il faut qu'il ait une réelle utilité, que, par sa forme, il apporte un supplément quant aux informations qu'il transmet.

Après avoir présenté l'environnement du SUDES et ses activités, nous nous concentrerons sur les fonctions du centre de documentation au sein du SUDES et les services documentaires offerts et nous mettrons en évidence l'utilité de la mise en place d'un nouveau service, particulièrement d'un site intranet.

Ensuite, sera détaillée la démarche qui a gouvernée la mise en place du site. Les raisons des choix effectués seront expliquées. L'adéquation entre

les besoins des usagers et ce que va leur apporter le site sera mis en évidence.

Enfin, il conviendra de prendre du recul, de porter un regard critique sur le produit crée. D'après l'analyse faite de la situation, il est apte à combler certains besoins des usagers. Cependant, est-ce réellement le cas ? Il serait nécessaire de déterminer des moyens d'évaluation qui permettrait de le vérifier. Puis, il faudrait resituer le site dans le cadre de la politique du centre de documentation du SUDES et montrer en quoi le choix de la mise en place d'un tel site s'insère dans la logique d'une politique documentaire particulière.

Première partie : Présentation du Service Universitaire de Développement Economique et Social

1- Le SUDES et la formation continue au sein de l'USTL.

1-1 La formation professionnelle continue en France.

1-1-1- définition

La formation professionnelle continue s'adresse à toute personne, déjà engagée dans la vie active ou qui s'y engage et qui désire reprendre une formation dans le cadre de l'éducation permanente.

Elle a été mise en place sous sa forme actuelle dans les années 70. Elle met en jeu différents partenaires tels que l'état, mais aussi les entreprises, les collectivités territoriales, les établissements publics, les établissements d'enseignements publics et privés, les organisations professionnelles, syndicales et familiales.
La formation professionnelle continue est un secteur économique important qui représente 1,7% du produit intérieur brut français.

La formation professionnelle continue peut avoir différentes fonctions selon le public auquel elle s'adresse : elle peut faciliter l'adaptation d'un salarié à de nouvelles conditions de travail, améliorer ou maintenir ses qualifications professionnelles, favoriser sa promotion sociale ou individuelle.

1-1-2- Les acteurs de la formation professionnelle continue :

Mise en œuvre et financement

L'état, les régions et les partenaires sociaux coopèrent pour élaborer une politique de formation continue.
L'état et les régions mettent en œuvre la formation professionnelle continue. Les entreprises sont les lieux de mise en œuvre de la formation et financent pour une part la formation avec l'état et les régions. Enfin, les organisations professionnelles et syndicales participent à l'élaboration des dispositions relatives à la formation professionnelle continue, et concourent à leur mise en œuvre par la création et la gestion d'organisme paritaire. (Annexe 1)

Les prestataires

Il en existe deux : les organismes de formation et les organismes de bilan de compétences. Plus de 37000 organismes de formation se partagent le marché de la formation. On peut distinguer les organismes publics et parapublics dépendant du ministère de l'Education Nationale ou d'autres ministères, et les organismes privés

1-2- Le dispositif de formation continue à l'Université des Sciences et Technologies de Lille.

Le SUDES, Service Universitaire de Développement Economique et Social, est le service commun de formation continue de l'Université des Sciences et Technologies de Lille (**USTL**). (Annexe 2)

1-2-1- Présentation de l'USTL :

L'USTL est constituée de :

onze UFR et instituts :

- les UFR : informatique, électronique, électrotechnique, automatique, IEEA ; physique ; mathématiques ; chimie ; biologie ; sciences agricoles ; sciences de la terre ; géographie ; faculté des sciences économiques et sociales (économie et sociologie) ;
- les instituts : l'Institut d'administration des entreprises (IAE) ; le Centre Université – Economie d'Education Permanente – Institut CUEEP .

un Institut Universitaire de Technologie – IUT « A »

quatre écoles d'ingénieurs :

- Ecole Universitaire D'Ingénieur de Lille / EUDIL ,
- Ecole Nouvelle d'Ingénieur et de Communication / ENIC,
- Ingénieurs d'Exploitation des Systèmes de Production / IESP (NFI),
- Institut Agricole et Alimentaire de Lille /IAAL.

1-2-2- La formation continue à l'USTL :

L'USTL est l'un des principaux organismes de formation continue français. C'est la première université au niveau national. Elle réalise 10% de l'activité formation continue de l'ensemble des universités. En 1999, son chiffre d'affaires était de 80 millions de francs avec 50% de financement privés et 50% de financements publics. Elle comptait 15400 stagiaires et 2 millions d'heures-stagiaires.
Un service commun et deux instituts sont chargés de la formation continue à l'université de Lille1

L'IAE

L'Institut d'Administration des Entreprises est spécialisé dans la formation de cadres de l'entreprise et de l'administration dans les domaines de la gestion comptable et financière, de la gestion des ressources humaines, du marketing.

Le CUEEP

Le Centre Université-Economie d'Education Permanente occupe une position particulière au sein de la formation universitaire puisqu'il intervient à tous les niveaux de formation tant en enseignement général qu'en enseignement professionnel. Le CUEEP propose des dispositifs globaux de montée en niveau permettant une progression continue du niveau VI au niveau IV (DAEU). Il intervient en ingénierie de formation en entreprise et auprès des pouvoirs publics. Il développe une activité importante de formation de formateurs de niveau III au niveau I.
Créé en 1968, le CUEEP se situe dans la mouvance de l'Education Permanente et s'appuie sur les mouvements de pensée qui aboutissent aux Accords Interprofessionnels et à la loi de 1971 sur la formation professionnelles continue.
Le CUEEP est un INSTITUT, ce qui lui confère une autonomie financière et une autonomie de gestion de ses personnels.
Il est doté d'un Conseil d'Administration comprenant des représentants des employeurs, des salariés, des collectivités territoriales et des administrations.

Le CUEEP en quelques chiffres :
· 12 000 stagiaires
· 1,1 millions d'heures stagiaires
· 235 permanents et 400 vacataires
· 4 centres et 2 APP
· 9 départements pédagogiques
· 1 Direction Opérationnelle Entreprise

1-3- Le SUDES

Le Service Universitaire de Développement Economique et Social a été crée en 1986. Cet organisme relève du ministère de l'Education Nationale.

Il est chargé d'animer la réflexion sur la politique de formation continue de l'USTL, de coordonner l'ensemble de son activité de formation continue, avec le CUEEP et l'IAE et d'organiser les opérations de formation continue pour les composantes de l'USTL qui ne disposent pas de service particulier.

Le SUDES est composé :

- d'un centre d'accueil, information, documentation et aide à la définition des projets ouverts à tout adulte souhaitant s'engager dans un processus de formation universitaire ;
- un centre de bilan de compétences, Option + pour les techniciens et les cadres ;
- un dispositif de validation des acquis professionnels qui examine chaque année plus de mille dossiers ;
- un point de contact entreprises pour la mise au point de stages spécifiques.

Ses objectifs sont multiples. Il va permettre d'informer sur les possibilités de formation offerte à l'USTL, mais aussi dans les autres établissements d'enseignement supérieur et organisme de formation continue, sur les droits et sur les moyens dont on peut disposer pour mener à bien son projet. Pour cela, il dispose d'un centre de documentation possédant des informations sur les formations supérieures, la législation de la formation continue, les métiers et l'évolution de l'emploi. Des secrétaires d'accueil, une documentaliste, des conseillères en formation sont là pour aider à la définition d'un projet de formation selon le parcours scolaire et professionnel de chacun.

Il a également une mission d'aide à la définition des projets de formation en lien avec les projets professionnels. Ce sont les conseillères en formation qui vont s'en occuper et aider à construire des parcours personnalisés de formations.

Le SUDES est également un lieu de validation d'acquis professionnels pour les personnes qui n'ont pas le titre requis pour entrer dans une formation donnée mais qui possède une expérience professionnelle ou sociale.

Enfin, les conseillères assurent l'accompagnement des stagiaires tout au long de leur formation et les aident à résoudre des problèmes de tous ordres.

2- Le centre de documentation du SUDES.

2-1- Caractéristiques du fonds documentaire

Le fonds documentaire est constitué en majeure partie de périodiques spécialisés dans différents domaines tels que la formation continue, les métiers, l'actualité sociale, les ressources humaines et des journaux généralistes. (annexe 3)

REMARQUES :

Certains des périodiques cités ne sont pas mis à la disposition du public extérieur. Ils sont gardés dans le bureau de la documentaliste et sont réservés au personnel du service. Ces périodiques sont exclusivement consacrés à la formation continue et n'intéressent donc que les professionnels de la formation.

En plus de tous ces documents, il existe un grand nombre d'ouvrages théoriques sur le thème de la formation continue. Ces ouvrages, généralement commandés par le directeur du SUDES, se trouvent dans son bureau et ne sont donc pas accessibles aux autres membres du SUDES. De plus, aucun inventaire de ces livres n'avait été effectué jusque là, si bien que personne, mis à part le directeur, n'avait une idée précise du contenu de ce fonds et n'avait donc l'idée d'aller les consulter.

Une professionnelle de la formation continue extérieure au SUDES et qui avait visité le centre de documentation avait été impressionnée par la richesse du fonds car celui-ci rassemble bon nombre de périodiques de références dans le domaine de la formation continue.
Il n'est sans doute pas exemplaire, mais il essaie d'être complet pour permettre au service d'être performant.

Le classement des documents.

Pour les documents destinés au public :

Le centre de documentation fournit des informations sur les formations de l'enseignement supérieur à L'USTL, bien sûr, puisque le SUDES est le service d'animation et de coordination de la formation continue de Lille1, mais également sur les différentes formations existant dans l'enseignement supérieur français. On y trouve aussi des documents sur les métiers.

Ces documents sont classés par thèmes dans des tiroirs étiquetés selon ce modèle : pour un domaine, par exemple, "mécanique-productique", on a huit tiroirs :

- les formations pour la mécanique-productique,
  - généralités
  - niveau baccalauréat
  - niveau bac +2
  - niveau bac +4
- les métiers de la mécanique ou de la productique
  - généralités
  - techniciens
  - techniciens spécialisés
  - cadres

On trouve également un autre type de classement, non plus par thèmes mais par université, où un tiroir est attribué pour chaque université.

Enfin, on trouve une documentation plus spécialisée sur les formations supérieures dispensées par l'USTL : pour chaque diplôme, un tiroir.

Ce système de classement est facilement compréhensible pour des non-spécialistes car il est très explicite. Très abordable, il permet une grande

autonomie des usagers dans leur recherche et ne nécessite pas un encadrement particulier. Ce type de classement est bien adapté à une salle d'autodocumentation car il est à la portée de tout usager sans qu'il ait suivi de formation spécifique.

Pour les documents destinés au personnel :

Il s'agit essentiellement des périodiques en relation avec leurs activités professionnelles comme Courrier Cadres, Liaisons Sociales, Entreprises&Carrière...

Des CD-Rom sont aussi disponibles, mais ils sont peu connus et il est vrai que leur utilisation n'est pas indispensable pour mener les activités courantes du SUDES. Ils sont donc rarement utilisés . (Annexe 4).

2-2- Les services documentaires existants.

Les services documentaires rendues sont assez diversifiés.

La documentaliste s'occupe de la gestion des abonnements, de l'alimentation en documentation du centre (demande de documentation sur les diplômes auprès des secrétariats pédagogiques, des écoles).

Elle est aussi chargée du dépouillement des périodiques auxquels est abonné le SUDES, de la constitution de dossiers thématiques. La documentaliste a pris l'initiative d'élaborer des dossiers thématiques en relation avec l'actualité de la formation continue. Régulièrement, elle diffuse auprès de ses collègues une revue de presse par e-mail, où elle fournit les références d'articles pouvant les intéresser. Elle en donne le titre, l'auteur, l'origine et la date de parution (annexe 5). Ces articles sont photocopiés et rangés par thème dans des classeurs situés dans son bureau (qui communique par une porte avec le centre de documentation). Il en existe vingt (annexe 6). Ce système de classement, lui aussi assez simple, va aussi permettre à chacun de faire ses recherches sans forcément avoir recours à la documentaliste. A la fin de cette revue de presse, elle signale certains ouvrages qui pourraient se révéler intéressant pour le service.

Chaque article classé est référencé : abréviation désignant le dossier thématique auquel il appartient suivi d'un nombre (ainsi, sous la référence FCEV-186, on trouve le cent quatre-vingt sixième article appartenant au dossier *Formation Continue : Politique et Evolution.)*
Malheureusement, tous ces articles sont répertoriés par la documentaliste sur la base de donnée ACCESS à laquelle elle seule à accès.
Au cours des deux mois que j'ai passé au SUDES, j'ai pu remarquer que l'utilisation de ces dossiers était assez ponctuelle. Lors de mon stage, ils ont été utilisés entre autres par la directrice du centre d'accueil et par une stagiaire, étudiante en DESS psychologie du travail qui en avait besoin pour ses travaux universitaires. Le directeur du SUDES vient également parfois y faire des recherches.

Les usagers reçoivent régulièrement les revues de presse, mais ils n'ont aucun outil à leur disposition qui leur permettrait d'effectuer seuls leur recherche parmi les articles plus anciens. Ils sont donc obligés de feuilleter les gros classeurs lourds et difficilement maniables contenant les articles. Ce mode de recherche leur fait perdre de l'énergie et, par surcroît, beaucoup de temps. Ils peuvent bien sûr également demander de l'aide auprès de la documentaliste qui effectuera alors la recherche sur ACCESS. Les usagers non formés ne seraient pas capables d'utiliser cette base de donnée, d'élaborer des requêtes, ils sont donc obligés de faire appel à elle. Cependant, avoir recours à la documentaliste n'est pas idéal car travaillant à temps partiel, elle n'est pas toujours présente pour apporter son aide.

En fait, une suggestion a été faite à plusieurs reprises : certains usagers auraient préféré que la documentaliste effectue à partir des articles de la revue de presse une synthèse de l'actualité, ce qui constituerait pour eux un gain de temps. Leurs activités ne leur laissant pas toujours le temps de lire des articles qui les intéressent, ils pourraient ainsi avoir malgré tout un aperçu de l'actualité.

La documentaliste réalise également une veille sur les appels d'offres relatives à la formation continue. Elle se rend donc régulièrement sur le site web du Journal Officiel et surveille aussi la presse.

L'accueil du public constitue en général une tâche mineure dans le travail de la documentaliste. Durant mon stage, j'ai très rarement eu à renseigner les usagers extérieurs. La raison majeure est que la salle a été conçue comme une salle d'autodocumentation, ce qui a pour objectif l'autonomie du public qui peut mener seul ses recherches (cf le système de classement). De plus, le centre de documentation accueille des personnes ayant rendez-vous avec les conseillères en formation. Ils y remplissent un questionnaire, puis, s'ils en ont le temps, s'intéressent aux revues et à la documentation. Ensuite, une conseillère les prend en charge. C'est elles qui vont leur fournir la documentation dont ils ont besoin. Les conseillères connaissent bien le centre de documentation et n'ont donc besoin de personne pour effectuer leurs recherches.

Signalons également que la documentaliste s'est constituée un carnet d'adresses de sites web relatifs à la formation continue, aux métiers, aux formations...en bref, aux thèmes intéressants le SUDES. J'ai appris par des discussions informelles que ses collègues s'étaient eux aussi forgés un petit répertoire d'adresses électroniques. Mais il est vraisemblable que, n'ayant pas le temps d'effectuer des recherches plus poussées sur Internet, ils ignorent certaines ressources qui pourraient leur être utiles. Il serait indispensable de créer un lieu qui fédéreraient ces ressources, car les informations présentes sur Internet peuvent s'avérer essentiel pour un organisme comme le SUDES qui a besoin d'être informée rapidement des nouveautés touchant leur secteur (on peut prendre l'exemple de la mise en place récente du PARE : le SUDES était submergé par les appels téléphoniques du public à la recherche d'information sur le sujet, il ne

pouvait se contenter de lire la presse et devait se rendre régulièrement sur les sites compétents) pour pouvoir en informer le public extérieur. Le SUDES possède un centre d'accueil qui a pour mission d'informer le public.

Avec l'expansion d'Internet, il devient nécessaire de prendre en compte les ressources électroniques aussi bien que les documents papier. Il faut savoir exploiter toutes les documents à notre disposition pour être le mieux informé, le plus efficace et le plus compétitif possible.

Les services documentaires offerts sont donc importants : ils proviennent d'un véritable soucis de satisfaire l'usager du centre de documentation. Cependant, on constate que des améliorations seraient possibles.

3-Une réponse possible aux besoins des usagers : la création d'un site interne au SUDES.

Lorsque l'on considère les diverses améliorations qui pourraient être apportées au fonctionnement du centre de documentation, la mise en place d'un site intranet semble constituer la solution la plus adaptée.

En effet, à quel type de problème doit-on faire face ? Il existe principalement un problème de centralisation, d'accessibilité de l'information : le fonds d'ouvrages théoriques situé dans le bureau du directeur et qu'il est le seul à pouvoir consulter constitue l'exemple le plus caractéristique. En effet, le reste du personnel en ignore le contenu, comment pourrait-il vouloir le consulter ? (Et même s'il le voulait, la localisation du fonds (le bureau du directeur) peut constituer un obstacle et se révéler dissuasif.)

La base de donnée Access où sont stockées les références des articles des dossiers thématiques devrait également pouvoir être accessible à tous, avec des requêtes préétablies qui faciliteraient les recherches.

Un recensement de liens utiles et sa mise à disposition sur un site interne seraient très pratiques. Le personnel du SUDES ayant accès depuis un moment à internet, son utilisation ne pose plus de problème.

<u>Deuxième partie</u> : la conception d'un site intranet.

Au SUDES, la circulation interne des informations se fait principalement, depuis l'informatisation du service et la mise en place de la messagerie, par le biais du courrier électronique ou de réunions. Cependant, l'information reste parfois dispersée.

Le SUDES est rattaché au serveur de l'Université des Sciences et Techniques de Lille : il ne possède pas d'intranet qui lui serait propre. Il ne compte pour le moment qu'une vingtaine d'employés. Il ne s'agit pas d'une structure assez importante pour que soit mis en place un intranet qui lui soit propre. Il a donc été décidé de mettre le site web sur l'intranet de l'université. Son adresse ne sera transmise qu'aux membres du SUDES.

Définissons maintenant plus précisément ce qu'est un intranet, à quels besoins il répond, ce qu'il peut améliorer, ce qui permettra de mieux comprendre pourquoi on a choisi la forme d'un site intranet pour une meilleure circulation et une meilleure diffusion de l'information.

1- Définition d'un intranet et remarques préalables.

La notion d'intranet :

La notion d'intranet apparaît dès 1992 dans la presse informatique. Son principe : faciliter le développement de réseau interne à l'entreprise.
Il est difficile de donner une définition précise d'intranet car elles en sont multiples.
Comme l'expliquent Rodolphe Helderlé et William Romieux, « l'intranet n'est pas une révolution technologique, mais une simple évolution ». En effet, l'intranet correspond à l'application interne de l'Internet. Penchons-nous sur l'étymologie de ces deux termes :

INTER : entre / NET : abréviation de NETWORK qui signifie réseau
INTRA / NET : réseau orienté vers l'intérieur

En fait, l'intranet va utiliser les techniques spécifiques de l'Internet, comme la mise en place d'un site web, à l'échelle de l'entreprise.
L'intranet permet de répondre à plusieurs besoins. Il permet le partage en réseau de l'information et de la communication (la transmission et l'échange). Le travail coopératif est facilité et encouragé. Il va permettre une meilleure gestion des connaissances. En cela, il correspond totalement à notre objectif.

L'intérêt de l'utilisation de l'intranet pour notre projet.

Le projet consiste à mettre en place un site web, essentiellement documentaire sur l'intranet de l'Université des Sciences et Technologie de Lille et dont seul le personnel du service connaîtra l'adresse.

Ce site, en mettant à la disposition de ses usagers certaines informations auxquelles seule la documentaliste avait accès jusqu'à présent ou en en rendant d'autres plus accessibles constitue une avancée concernant la diffusion de l'information.

De plus, par sa nature, ce support présente de nombreux avantages pour notre projet. Il est propice à une ouverture vers Internet par l'utilisation de liens hypertextes. Il permettra d'informer plus directement et plus rapidement ses usagers. La disponibilité des informations qu'il offrira sera permanente.

Cependant, avant sa mise en place et pour qu'il soit accepter au sein du service, il est nécessaire d'y sensibiliser les futurs usagers.

2- La prise en compte des futurs usagers : l'approche orientée-usager.

Avant de se lancer dans la conception d'un quelconque produit documentaire, il est nécessaire de s'intéresser aux futurs usagers de ce nouveau service. Il faut déterminer quels sont leurs besoins et si ce produit pourra y répondre. Cette démarche où l'usager est situé au centre de l'étude est appelée « approche orientée-usager». Elle s'oppose à l'ancienne démarche « orientée-émetteur », « orientée-institution», qui consistait à mettre l'accent sur « la collection et l'objet qu'elle contient, sans soucis de l'usage de l'information contenue dans ces objets ou portée par ces objets »[1].

Avant tout, il faut définir ce qu'est un usager. Si l'on reprend la définition qu'en donne Yves Le Coadic, « l'usager de l'information est la personne qui fait en sorte d'obtenir de la matière information la satisfaction d'un besoin d'information. L'usager d'un système d'information, d'un produit d'information, c'est la personne qui emploie cet objet (système, produit) pour obtenir également la satisfaction d'un besoin d'information que cet objet subsiste (on parle alors d'utilisation), se modifie (usure)ou disparaisse (consommation)[2] »

Dans cette perspective d'une approche orientée-usager, j'ai eu un entretien avec la documentaliste qui m'a permis d'avoir une première approche des usagers du centre de documentation et aussi de voir quelle vision la documentaliste a de ses usagers, de quelle façon elle les perçoit.

---

[1] Yves Le Coadic, *Usages et usagers de l'information,* chap.I : L'approche orientée-usager
[2] Ibid, p.59

Ensuite, un questionnaire a été diffusé auprès des usagers potentiels du site. Son objectif était multiple : il s'agissait de mieux connaître leurs besoins documentaires, le type de document principalement consulté et aussi, de leur demander de se prononcer sur le contenu du site à partir de certaines suggestions établies en collaboration avec la documentaliste et les amener à en faire également. Le questionnaire avait également pour fonction d'informer plus précisément l'ensemble des membres du service sur notre projet, leur permettre d'en avoir une idée mieux définie et également d'apporter sa participation à sa conception (annexe 7).

Pourquoi avoir choisi une enquête auprès des futurs usagers sous forme d'un questionnaire plutôt que sous la forme d'un entretien ? J'ai hésité dans un premier temps, mais ensuite, le questionnaire m'a semblé mieux adapté pour diverses raisons. Tout d'abord, j'étais assez limitée par le temps. De plus, le personnel du SUDES du centre d'accueil et de l'administration, c'est à dire une vingtaine de personnes, constitue un public très hétérogène car les fonctions exercées sont très variées et les besoins documentaires également. Par conséquent, il était difficile de sélectionner trois ou quatre personnes représentatives des différents usages. Il aurait donc fallu mené un grand nombre d'entretien ce qui aurait été impossible étant donné le temps dont je disposais.

Ensuite, dans le questionnaire, il est demandé :« quelles informations vous sembleraient utiles sur le site intranet ». Des suggestions sont faites, puis un espace est laissé pour qu'eux-mêmes formulent des idées. Un questionnaire leur donne plus de temps pour y réfléchir.

Sur une vingtaine de questionnaires distribués, quatorze ont été retournés. Selon les cas, il apparaît que le centre de documentation est plus ou moins fréquemment utilisé : ça va de "quasiment jamais" à "souvent". Ce ne sont pas forcément les personnes qui utilisent le plus le centre de documentation qui ont répondu au questionnaire si bien que seul un nombre restreint m'ont permis de mieux connaître les usages documentaires du public. Il apparaît que les usages du centre de documentation sont multiples. Chaque usager a en effet des besoins documentaires spécifiques selon le travail qu'il effectue.

Personnes ayant répondues au questionnaire :

- les conseillères en formation
- le technicien en informatique
- le directeur technique
- la secrétaire de validation d'acquis professionnel
- le comptable
- les deux secrétaires du centre d'accueil
- la personne s'occupant du suivi des dossiers de financement public
- la secrétaire s'occupant des bilans de compétences

En fait, on peut distinguer différentes catégories : ceux qui n'ont pas besoin de se documenter pour leur travail et qui n'utilisent donc presque jamais le centre de documentation ; ceux qui utilisent ponctuellement le centre de documentation ; ceux qui l'utilisent fréquemment pour leur travail ou pour élargir leurs connaissances sur leur secteur professionnel.

Ce questionnaire a permis à chacun de réfléchir sur ses besoins documentaires et aussi d'avoir une réflexion critique sur les services offerts par le centre de documentation. Ainsi, dans l'un des questionnaires, on déplore que les dossiers thématiques soient trop peu connus. Il apparaît également que tous n'ont pas compris où étaient situés dans le centre de documentation les articles des revues de presse.

Concernant le site, à plusieurs reprises, on insiste sur la nécessité d'une mise à jour régulière et fréquente des informations qui se trouveraient sur le site.

D'autres ont aussi été avancées. Ainsi, l'idée de mettre la revue de presse sur le site a été émise.

D'une manière générale, l'idée de mettre en place un site intranet a été favorablement accueillies et les suggestions faites dans le questionnaire concernant son contenu ont été approuvée. Cependant, au départ, un des usager du centre de documentation était un peu rétif à la mise en place de ce site. En effet, il craignait que la documentaliste ne joue plus un rôle de médiatrice de l'information, qu'il y ait perte du contact entre la documentaliste et les usagers. On sentait une peur que le site ne se substitue complètement au centre de documentation, qu'il n'y ait plus de contact humain alors que le site ne peut contenir à lui seul le centre de documentation. Il ne constitue qu'un service supplémentaire à la disposition des usagers.

L'entretien avec la documentaliste (annexe 8) a eu un poids important dans ma réflexion. Il m'a permis d'avoir son point de vue de professionnel sur ce que pourrait apporter selon elle un site interne au SUDES élaboré par le centre de documentation, pour les usagers du centre de documentation.

Travaillant au SUDES depuis huit ans, elle a acquis une bonne connaissance du fonctionnement de son service. Très enthousiaste quant au projet d'un site intranet, elle en a vu immédiatement l'utilité au niveau notamment de la centralisation de l'information dans le service. Elle voit ce site comme un lieu de rassemblement de l'information qui serait ainsi disponible pour tous et à tout moment (comme les références bibliographiques), un lieu de rationalisation de l'information, un lieu où l'information serait plus fréquemment remise à jour.

Enfin, mon approche des comportements des usagers et de l'analyse de leurs besoins est également passée par une observation de leur usage des ressources et des services offerts par le centre de documentation. Elle m'a ainsi permis de remarquer la difficulté des usagers à faire des recherches

dans les dossiers thématiques. Il serait donc nécessaire de trouver un moyen permettant la mise à disposition des références de ces articles, facile d'utilisation et clair pour encourager son utilisation.

3- La mise en place du site.

3-1 Le choix de Netscape Composer

Lors de la mise en place du site, il a été choisi d'utiliser pour élaborer les pages de ce site l'éditeur Netscape Composer. L'informaticien du SUDES a ensuite pris le relais pour la mise en ligne du site sur le serveur de l'université.

Différentes raisons m'ont encouragée à le choisir. En premier lieu, il était déjà disponible au SUDES. En le choisissant, j'allais éviter une nouvelle acquisition. Ensuite, durant cette année universitaire, on a été formée à son utilisation et on a eu l'occasion de s'en servir pour l'élaboration de plusieurs travaux si bien que j'en avais déjà acquis une bonne connaissance. J'avais déjà pu en mesurer la facilité d'utilisation, la diversité de ses fonctionnalités. La simplicité d'utilisation était un élément essentiel car la documentaliste en poste qui aurait ensuite à gérer le site, à le mettre à jour avait peu de connaissances quant ,à l'utilisation des éditeurs HTML. Il n'était donc pas envisageable d'utiliser un éditeur trop complexe. Netscape Composer est un éditeur WYSIWYG (« What You See Is What You Get »), c'est à dire qu'on voit à l'écran ce qu'on écrit et les balises HTLM n'apparaissent. De plus, il est possible et facile d'y insérer des tableaux et des images, ce qui pourrait s'avérer utile pour les développements futurs du site. [3]

3-2 Le contenu du site.

Le contenu du site sera assez diversifié. Il a en effet fallu tenir compte du public hétérogène auquel il allait s'adresser. Néanmoins, il est évident qu'il aura comme thème principal la formation continue. (Annexe 7)

Il ne s'agira qu'en partie d'un site purement documentaire. Il a également pour ambition d'être un lieu d'échange d'informations entre les membres du SUDES. C'est pourquoi, il existe notamment un espace intitulé «A vous la parole !» où chacun peut mettre à la disposition des autres des informations qu'il juge utile.

L'espace documentaire du site comporte plusieurs parties. Nous voulions consacrer l'une d'elles à la revue de presse. Au départ, il était envisagé qu'au lieu d'être envoyée par e-mail, elle soit consultable sur le site. Elle n'était donc pas modifiée dans sa forme, mais seulement dans son mode de transmission. Ensuite, l'idée d'en améliorer le concept est venue. En effet,

---

[3] SMITH Bud, BEBAK Arthur. *Créez vos pages web pour les nuls.* Paris : Sybex, 1999.

en plus de donner les références bibliographiques, on aurait pu d'élaborer une synthèse d'un point important de l'actualité sur le modèle de la note de synthèse. Cette idée présentait un double avantage :

- elle permettrait à chacun d'accéder plus rapidement au cœur de l'actualité, à l'essentiel malgré sa charge de travail ;
- cette synthèse, se référant aux articles consultés pour son élaboration, pourrait inciter ses lecteurs à aller plus loin et à venir consulter les articles qui les intéressent.

Cependant, le problème du temps se posait. En effet, la documentaliste travaillant à mi-temps, elle ne disposait donc pas du temps nécessaire pour effectuer ce travail, très intéressant mais très long.

Une autre idée nous est venue. Certains périodiques disponibles au SUDES faisant déjà ce travail de synthèse, il suffirait donc simplement de scanner les articles les plus intéressants. Cet ou ces articles seraient mis en valeur et immédiatement disponibles d'où un gain de temps et la possibilité pour chacun d'être au courant des faits importants même s'ils n'ont pas le temps d'étudier en détail la revue de presse.

On pourrait même envisager une revue de presse se trouvant intégralement sur le site ce qui éviterait la manipulation de gros classeurs et une économie de papier ! Et pourquoi pas un archivage électronique de tous les articles ?

Le site a résolu le problème de l'accès à la liste complète des articles des dossiers thématiques évoqué précédemment. Le mode de recherche est simple : sur la page consacrée, on trouve énuméré les thèmes des dossiers thématiques et c'est simplement par un « clic » sur l'un de ces thèmes qu'on accède à la liste des articles correspondant classés par ordre chronologique.

La sous-partie « bibliothèque» a été l'objet d'un long travail. En effet, il a fallu au préalable faire l'inventaire des ouvrages théoriques se trouvant dans le bureau du directeur. Le but était de faire connaître ce fonds documentaire que personne, mis à part le directeur, ne songe à aller consulter car on en connaît pas le contenu. Les références de ces ouvrages disponibles (répertoriées sur ACCESS) mise à disposition sur le site seront une incitation à leur consultation. Un moteur de recherche par auteur, par mot du titre et par éditeur a été mis en place par l'informaticien en vue de faciliter les recherches dans la base de données.

Une autre nouveauté importante sera la rubrique consacrée aux liens vers des sites web susceptibles d'intéresser le SUDES. Ces sites sont très divers : il s'agit d'adresses de sites institutionnels, ou de sites pouvant être utiles pour s'informer sur la formation continue, et d'autres leur fournissant des renseignements plus pratiques comme des adresses...Ils se peuvent se retrouver sur le site d'un « clic » grâce aux liens hypertextes. Un nouveau type de sources qui était déjà plus ou moins utilisé est donc pris en compte et « officialisé».

Par son contenu, le site a donc pour objectif de rassembler l'information dispersée, de la rationaliser (par exemple, par l'inventaire et la

mise à disposition des références des ouvrages théoriques), d'améliorer les services documentaires existants (la revue de presse par exemple).

A la fin de mon stage au SUDES, le site était mis en ligne depuis une semaine. Il n'était donc pas possible dans le cadre du stage de procéder à une évaluation des usages de ce site.

Troisième partie : Les conséquences de l'offre d'un nouvel outil documentaire et sa signification.

1- Le site intranet correspond il aux attentes de son public ? Est il vraiment une réponse adaptée aux besoins des usagers du centre de documentation ?

D'après l'étude faite durant le stage, la mise en place d'un site web constituerait une réponse adaptée aux besoins du personnel du SUDES. Cependant, il est nécessaire quelques temps après la mise en place d'un produit documentaire de mesurer la satisfaction ou l'insatisfaction de ses utilisateurs.

1-1 Définition de la notion de servuction pour un service en ligne.

Comme le souligne Jean-Michel SALAÜN, dans tout centre de documentation et dans toute bibliothèque, « l'usager dans les services participe à la production »[4]. Il emploie le mot « servuction » pour désigner ce phénomène. C'est pour répondre à ses besoins que des services documentaires sont crées. Sans lui, ils n'ont pas de raisons d'être.

C'est une évidence également soulignée par Yves Le Coadic. En effet, « bien qu'il y ait antériorité de l'offre dès le départ et tout au long du processus de formation des usages (...)il demeure que ce sont les habitudes des usagers , les usages en place et ceux en formation qui favorisent ou contrarient l'implantation des innovations techniques (...)c'est la réponse du public (l'ensemble des usagers) qui sanctionne l'innovation.»[5]

La servuction est « une contraction entre « service » et « production », pour désigner le moment où l'usager et le producteur combinent leur énergie pour produire un service. »[6] Dans une situation de servuction traditionnelle, il existe plusieurs éléments fondamentaux qui interagissent (annexe 10) : les clients (les usagers, les utilisateurs...), le personnel en contact (bibliothécaire en service public, documentaliste...) , et le support physique (livres, catalogues, étagères, banques de données...). Il existe une médiation visible pour l'usager (le « frontoffice ») et une médiation invisible (le « backoffice »).

---

[4] Jean-Michel SALAÜN. *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation.* Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1992. Chap.2 : Maîtres du temps...au service de la lecture. L'analyse de l'activité et de l'environnement des services d'information. p.56

[5] Yves Le COADIC, Op.cit., chap.2 : L'usage de l'information et des systèmes d'information, p.43

[6] Ibid p.56

Dans le cas d'un service en ligne, la situation de servuction est différente, on ne retrouve que le support physique et l'usager. Il n'y a donc plus d'interface humaine, plus d'aide possible venant du personnel ou des autres usagers. Il est donc nécessaire de prendre en compte ces différences dans la conception d'un service en ligne comme celui que nous avons élaboré car la médiation ne sera plus du même type : elle sera indirecte, invisible et technicisée. Mais elle existera toujours.

Il apparaît donc nécessaire de voir qu'elle a été la réaction du public à la mise en place d'un nouveau service, de voir si il ne se heurte à aucun problème lors de son utilisation. Cela est d'autant plus essentiel dans le cas d'un service en ligne car l'usager est seul face à son écran et ne bénéficie d'aucune aide directe. Il faut déterminer s'il a été bien assimilé ou totalement rejeté, et dans ce cas, chercher les raisons de sa réaction.

1-2 Une nécessaire évaluation du nouveau service proposé.

Rappelons que pour un produit documentaire donné, il existe de nombreux usagers et de nombreux usages comme l'explique Yves Le Coadic : « Les systèmes, les services et les produits d'information sont destinés à répondre aux besoins d'information d'usagers multiples et variés qui feront de l'information qu'ils auront obtenues des usages multiformes ».[7] Ce principe va bien sûr s'appliquer à notre site. Il n'y aura pas qu'un seul type d'usager. L'hétérogénéité, la diversité du public interne du centre de documentation nous le laisse à penser.

Une autre difficulté provient du fait que l'utilisation du site n'est pas observable. En effet, dans le cas d'un site intranet, l'usager se trouve seul devant son écran d'ordinateur. Seul l'usager peut nous expliquer sa façon d'utiliser le site.

Il serait donc nécessaire pour évaluer le site, de déterminer quelles sont ses usages, comment il est utilisé, s'il est entièrement exploité ou si certaines parties sont plus visitées et plus utiles que d'autres. Il serait intéressant de voir si le site a suscité de nouveaux usages, c'est-à-dire, si des personnes qui ne fréquentaient pas (ou peu) le centre de documentation consulte le site et si c'est le cas , si cette consultation les a incités à fréquenter le centre de documentation.

Ces analyses permettront de mesurer sa pertinence quant aux attentes des usagers et de voir si le site répond bien aux besoins des usagers par son contenu, sa facilité d'utilisation et son ergonomie ou s'il doit encore évoluer.

Signalons qu'au moment de la mise en place du site, nous avons déjà encouragé les futurs utilisateurs à faire certaines remarques, à donner leurs impressions sur le site par le biais de la messagerie ou de vive voix.

---

[7] Yves Le COADIC. *Le besoin d'information.* Paris : ADBS Editions, 1998, p.7

2- Les apports du site.

Les apports du site sont de plusieurs ordres. Tout d'abord, il constitue un nouveau service offert aux usagers du centre de documentation en réponse à des besoins, explicitement exprimés ou non et s'insère dans une politique documentaire plus vaste. Mais, plus généralement, il a ouvert une réflexion sur le centre de documentation, réflexion nécessairement préalable à toute création.

La mise en place d'un tel site se situe dans la logique de la politique documentaire du SUDES. En effet, l'objectif de la création de ce produit était de combler certains besoins des usagers tout en conformant à la politique du SUDES en matière de documentation qui vise à l'autonomie de l'usager. Le site intranet a lui aussi pour objectif la recherche documentaire autonome. De plus, il répond à des exigences de performance : en effet, il va permettre une recherche plus rapide de l'information en la rendant plus accessible et en la rationalisant. Comme il a été expliqué plus haut, l'usager est seul devant son écran, il n'a besoin d'aucun médiateur. Ce site va donc apporter une valeur ajoutée aux services documentaires du SUDES déjà offerts.

En fait, même si elle n'est pas aussi complète que celles préconisées par Jean Michel, une AV (Analyse de Valeur) des services documentaires rendus par le centre de documentation et de la satisfaction des usagers qui ont permis de déceler des manques.[8] Cette analyse de valeur passait notamment par la diffusion de questionnaires auprès des membres du SUDES et un entretien avec la documentaliste dont la technique a été étudiée cette année.

Qu'est-ce que l'Analyse de la Valeur ? Selon la norme française sur l'AV (NF X – 50-150 d'août 1990), il s'agit d' « une méthode de compétitivité, organisée et créative, visant la satisfaction du besoin de l'utilisateur par une démarche spécifique de conception à la fois fonctionnelle, économique et pluridisciplinaire. » Il existe deux types d'approche AV :

« - l'analyse de la valeur appliquée à la reconception de produits ou services existants : s'apparentant à une méthode de résolution de problèmes, l'analyse de la valeur permet alors de redéfinir ces produits ou services , d'améliorer la valeur de ceux ci, c'est-à-dire de fournir de meilleures prestations ou une meilleure qualité et/ou de réduire les coûts ;

- l'analyse de la valeur utilisée comme outil d'aide à l'innovation et débouchant sur la création de produits ou de services nouveaux à partir de l'analyse poussée des besoins, des fonctions et des contraintes à prendre en compte.

---

[8] Jean MICHEL. *Pratique du management de l'information. Analyse de la valeur et résolution de problèmes.* Paris : ADBS Editions, 1992.

A noter que l'analyse de la valeur est une des composantes de la démarche « qualité » et qu'elle peut être définie comme la recherche de la qualité dès la conception du produit. »[9]

La volonté de mettre en place un tel site est venue d'un membre du personnel et non de la direction qui ne s'est cependant pas opposée à sa mise en place. Cette idée est venue du constat de la documentaliste de certains dysfonctionnements, de l'amélioration possible de certains services. Ainsi, la revue de presse qui va évoluer vers une synthèse de l'actualité, basée sur le modèle de la note de synthèse étudiée cette année.

On peut dire que notre site correspond aux deux objectifs énoncés ci-dessus. Le site constitue évidemment un produit nouveau : il y a donc innovation. Il va mettre à la disposition de ses utilisateurs les adresses de sites web intéressants par exemple. Mais en même temps, il a permis d'améliorer des services déjà existants.

Lors de la conception du site, il a fallu faire face à une réticence : la peur de voir le site se substituer complètement à la documentaliste, la peur de perdre le contact humain et de se retrouver seul face à l'ordinateur sans aucune médiation. Cependant, quand on approfondit la question, on s'aperçoit que la mise en place d'un tel site n'est pas synonyme de perte du contact humain. Dans notre cas, il n'y a plus, lors de la recherche sur le site, de médiation directe. Cependant, remarquons que sur la page de sommaire du site, il existe un lien vers la messagerie de la documentaliste, ce qui signifie que le site n'est pas fermé aux suggestions, aux interrogations de ses usagers, bien au contraire. La présence de cette messagerie a pour but de susciter le dialogue, de permettre aux usagers d'être actifs, de ne pas être des récepteurs passifs de l'information disponible sur le site. De plus, si l'usager veut consulter un article dont la référence se trouve sur le site, il doit se rendre au centre de documentation et va éventuellement demander son aide à la documentaliste. Dans ce cas, on revient à une médiation directe.

Ce site réclame la participation active de ses usagers. La présence d'un lien vers la messagerie de la documentaliste fait de ce site un site interactif. Il existe aussi un espace intitulé « A vous la parole !» où chacun peut s'exprimer et mettre à la disposition de tous les informations intéressantes dont il dispose. Il peut s'agir de tableaux statistiques relatifs au SUDES ou à la formation continue...Il encourage donc une intensification de l'échange d'information au sein du service.

Il incitera peut-être ceux qui ne fréquentaient pas beaucoup le centre de documentation à y venir plus souvent. En effet, on peut le considérer comme un moyen de promouvoir le centre de documentation et de faire mieux connaître car il en reprécise le contenu : ainsi, on y trouve une liste des périodiques auxquels est abonné le SUDES. En cela, il va répondre à la demande exprimée dans l'un des questionnaires.

---

[9] Jean MICHEL , Op.Cit., p.30-31.

Il a en plus une dimension pédagogique car il réexplique le fonctionnement de certains services documentaires, comme les dossiers thématiques. Un moteur de recherche a été mis en place pour les recherches bibliographiques dans le fonds d'ouvrages théoriques. Quelques mots d'explication sont donnés sur son fonctionnement. En fait, le site est conçu dans son ensemble pour pouvoir être utilisé sans aide.

Ce site pourrait donc beaucoup apporter en terme d'accessibilité et de centralisation de l'information, de gain de temps dans les recherches documentaires et de promotion du centre de documentation. Cependant, il ne s'agit que d'une approche théorique qui devra être vérifier par une étude des usages ou du non-usage du service.

CONCLUSION

La mise en place de ce site, impulsée par la documentaliste, a pour objectif d'améliorer la valeur des services documentaires offerts aux usagers. Ce site permet en effet de centraliser certaines informations, de rendre accessible au public interne du centre de documentation de nouveaux services documentaires (comme la liste des articles de dossiers thématiques).

En plus de la prise en considération des ressources documentaires papier, a été pris en compte le formidable vivier d'information que représente Internet par la présence de liens hypertextes vers le web. Les ressources du web ainsi exploitées et mises en valeur constituent un complément d'information essentiel aux autres documents disponibles au SUDES.

Ce site incitera peut-être à une consultation plus importante et plus étendue des ressources documentaires car il les fait mieux connaître.

La permanence de l'accessibilité des données présentes sur le site constitue aussi un aspect novateur. En effet, ces informations sont disponibles à tout moment par ce moyen de communication, dès qu'on en a besoin.

Quelques critiques ont déjà été émises. Elles touchent à la mise en forme du site : en effet, lors de sa conception, je me suis davantage centrée sur le fonds plutôt que sur la forme. Il serait nécessaire de revoir cet aspect en intégrant par exemple des images, des photos, en marquant davantage son lien avec le SUDES par l'ajout du logo... Cet aspect peut s'avérer important, en particulier si l'on voulait ouvrir ce site à d'autres services. En effet, l'idée a été émise dans l'un des questionnaires de permettre à d'autres services de formation continue de Lille1, comme le CUEEP ou l'IAE, ayant également accès à l'intranet de l'université, de consulter ce site. Cet élargissement de son public, toujours constitué de professionnels de la formation continue, l'amènerait à se développer. L'amélioration de sa forme permettrait aussi tout simplement de le rendre plus attrayant.

Il est difficile de connaître l'avenir de ce site, de savoir s'il sera effectivement utilisé. En effet, il ne suffit pas simplement de créer un outil, encore faut-il que chacun l'intègre. Des actions visant à promouvoir le site, à en expliquer à nouveau les objectifs seraient nécessaires pour bien en rappeler les missions et l'utilité, car le site, mis en ligne juste avant les grandes vacances n'a pas eu le temps d'être bien connu.

La mise place de ce nouveau service documentaire nous a amené à réfléchir sur l'existant, à faire certaines remises en question. Cette démarche

était nécessaire et correspondait à une « démarche qualité ». Elle a permis d'avoir un recul critique vis à vis de certaines habitudes prises dans le centre de documentation, de certains services, qui ne cadrait peut être pas totalement avec les besoins des usagers du centre de documentation, avec certaines contraintes (ainsi, le problème du manque de temps) ou au moins qui nécessitaient une amélioration.

Cependant, il est encore difficile d'évaluer les conséquences de la mise en place de ce site sur les pratiques documentaires des usagers. Un certain temps d'utilisation est en effet nécessaire.

BIBLIOGRAPHIE

Ouvrages :

CENTRE INFFO. *Les fiches pratiques de la formation continue,* 2001.

COURBON Jean-Claude, TAJAN Silvère. *Groupware et intranet, vers le partage des connaissances.* Paris : DUNOD, 1999, Informatiques - Série Internet et intranet. 356 pages.

GERMAIN Michel. *L'Intranet.* Paris : Economica, 1998. 112 pages.

HELDERLE Rodolphe, ROMIEUX William. *Intranet : information et pouvoir partagés. Mise en place, applications et perspectives.* Rueil-Malmaison : Editions Liaisons, 1998. Collection Entreprise et Carrières. 161 pages.

LE COADIC Yves. *Le besoin d'information : formulation, négociation, diagnostic.* Paris : ADBS Editions, 1998. 191 pages.

LE COADIC Yves. *Usages et usagers de l'information.* Paris : Nathan : ADBS, 1997. Collection 128. 127 pages.

MICHEL Jean. *Pratique du management de l'information : analyse de la valeur et résolution de problème.* Paris : ADBS Editions, 1992. 431 pages.

SALAÜN Jean Michel. *Marketing des centres de documentation et des bibliothèques.* Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1992. Collection Bibliothèques. 133 pages.

SMITH Bud, BEBAK Arthur. *Créez vos pages web pour les nuls.* Paris : Sybex, 1999. 358 pages.

Adresses électroniques

Centre Inffo. *La formation professionnelle continue en France.* [On Line]
Consulté le 4 juillet 2001.
Disponible sur internet : < URL : http://www.centre-inffo.fr/doc_pre.htm

Université des Sciences et Technologies de Lille. *Présentation du SUDES.* [On line]
Consulté le 6 juillet 2001.
Disponible sur internet : <URL : http://www.univ-lille1.fr/sudes/page-cadre-princ.htm

TABLE DES ANNEXES

Annexe 1 : les acteurs de la formation professionnelle continue

Annexe 2 : plaquettes de présentation de la formation continue à l'USTL émises par le SUDES

Annexe 3 : liste des périodiques auxquels est abonné le SUDES

Annexe 4 : liste des CD Rom disponibles au centre de documentation

Annexe 5 : exemple de l'ancienne revue de presse diffusée par e-mail

Annexe 6 : liste des thèmes des dossiers thématiques

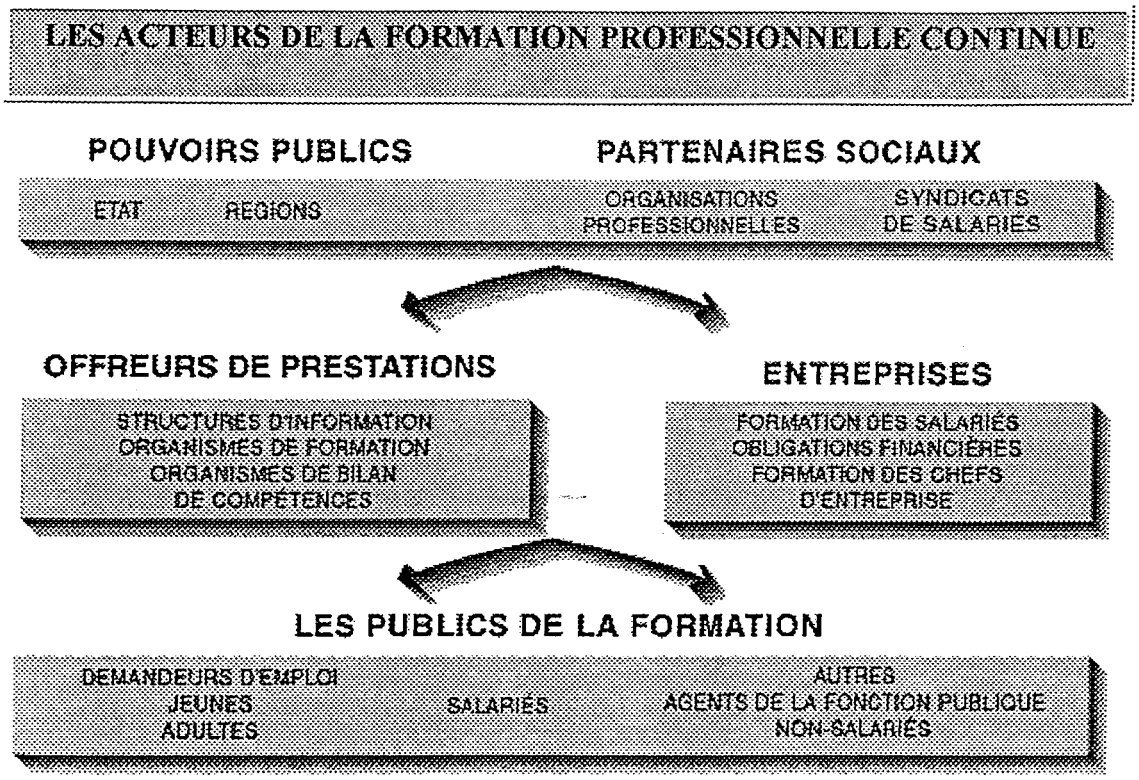
Annexe 7 : questionnaire

Annexe 8 : entretien avec la documentaliste Francine Chanier.

Annexe 9 : sommaire du site web mis en place

Annexe 10 : les éléments fondamentaux du système de servuction.

Annexe 1

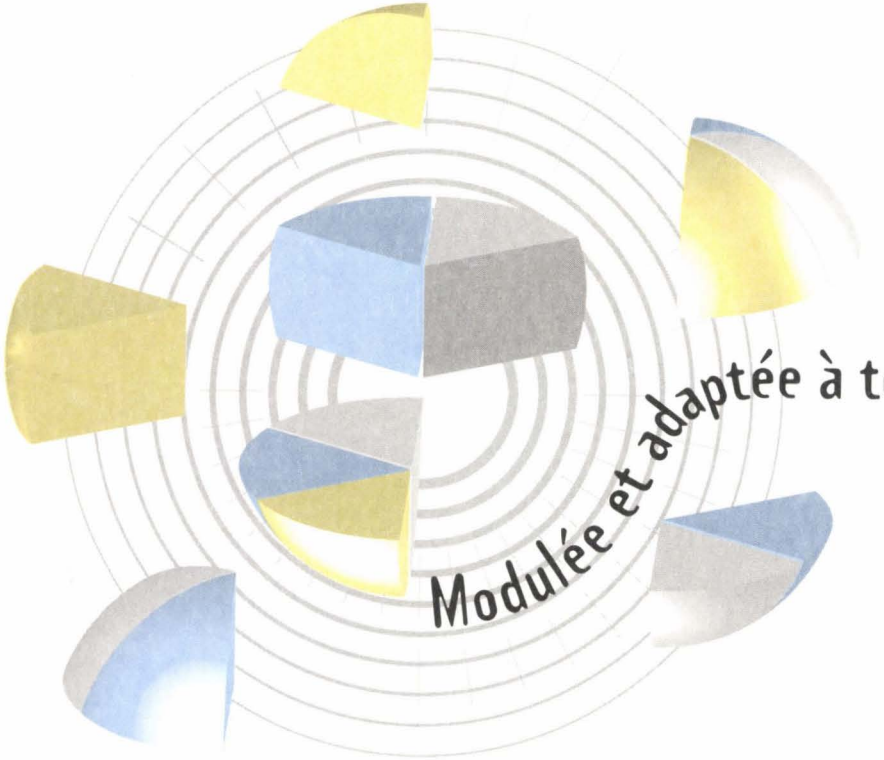


Source : URL<http://www.centre-inffo.fr/doc_pre.htm

SUDES

La Formation Continue à l'Université des Sciences et Technologies de Lille

La Formation Continue à l'Université des Sciences et Technologies de Lille



USTL

La Formation Continue

La Formation Continue

La Formation Continue à l'Université des Sciences et Technologies de Lille

UNE MISSION STRATÉGIQUE
UN VICE-PRÉSIDENT

Un centre d'accueil, de validation et de bilan

Ingénierie de la formation
Direction Opérationnelle
Entreprise

F O R M A T I O N

- CUEEP
- Institut d'Administration des Entreprises
- Institut Universitaire de Technologie "A"
- Ecole Universitaire d'Ingénieurs de Lille
- Faculté de Sciences Economiques et Sociales
- Unités de Formation et de Recherche :
  - Informatique, Electronique
  - Electrotechnique, Automatique
  - Chimie
  - Physique
  - Mathématiques
  - Géographie
  - Sciences de la Terre
  - Biologie
- Institut Agricole et Alimentaire de Lille
- Ingénieur d'Exploitation des Systèmes de Production
- Ecole Nouvelle d'Ingénieurs en Communication

LE SUDES
Un service d'animation

L'USTL : partenaire des entreprises par la formation continue

L'Université des Sciences et Technologies de Lille constitue un des plus importants réservoirs d'expertises au nord de Paris. Elle met à votre disposition un réseau de professionnels capable de vous accompagner dans vos changements techniques et organisationnels, vos politiques de gestion prévisionnelle des emplois et de transformation des compétences de vos salariés.

Vous pouvez y avoir accès que vous soyez grande ou petite entreprise

Plusieurs types de services vous sont proposés :

Une démarche d'ingénierie de la formation

Les technologies et les organisations changent.
De nouveaux métiers apparaissent, de nouvelles compétences sont nécessaires.
La formation est un élément de la stratégie que vous mettez en place, elle devient plus spécifique. Elle introduit donc, la nécessité de mener au préalable une véritable démarche d'ingénierie et un accompagnement.

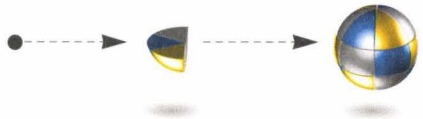
C'est le rôle d'une équipe spécialisée de l'USTL : la Direction Opérationnelle Entreprise. Avec les différents acteurs concernés dans votre entreprise, elle prépare et construit l'accompagnement par la formation des changements techniques et organisationnels.

Suivant les projets, des équipes pédagogiques différentes sont constituées, mobilisant des compétences diversifiées et complémentaires présentes à l'USTL.

Accueil en laboratoire

Vous voulez implanter une nouvelle technologie dans votre entreprise, vous êtes à la recherche d'informations sur les derniers développements de la recherche dans votre domaine d'activité ou vous souhaitez perfectionner les personnels dans l'utilisation d'appareils scientifiques.

Nous pouvons organiser l'accueil personnalisé et adapté aux contraintes professionnelles d'un ou de plusieurs de vos collaborateurs dans l'un des 60 laboratoires de recherche de l'Université.



La Formation Continue

La Formation Continue

l'USTL : partenaire des entreprises par la formation continue

Les formations intra et inter-entreprises

• Les formations intra-entreprises sont organisées dans tous les domaines de compétences de l'Université, de l'initiation au perfectionnement.
En concertation avec vous, un conseiller en formation et l'équipe d'intervention potentielle élaborent le programme de formation, les modalités pédagogiques, l'organisation de la formation : durée, rythme, lieu (sur le site de l'entreprise, ou à l'Université).

• Les formations inter-entreprises s'adressent à des salariés provenant de plusieurs entreprises. Le programme de formation est élaboré par les enseignants en concertation avec des professionnels du secteur avant d'être proposé aux entreprises. Elles se déroulent à l'Université.

Certaines de ces formations peuvent être proposées à distance (CD Rom, valises pédagogiques multimédia, visioconférences, internet...).

Des parcours diplômants

L'Université des Sciences et Technologies de Lille propose à l'entreprise qui veut engager des techniciens, des cadres dans des processus de montée en qualification et leur permettre d'acquérir des diplômes plus élevés, de travailler sur son projet et sur les projets individuels de la formation continue.

Le SUDES met à votre disposition :

- Un dispositif de validation des acquis personnels et professionnels.
- Un centre agréé de bilans de compétences : Option +
- Des conseillers en formation spécialistes dans l'élaboration de parcours de formation individualisée.

Actuellement, plus de 80 diplômes de l'USTL sont accessibles : du Diplôme d'Accès aux Etudes Universitaires (DAEU), aux DESS et aux Diplômes d'ingénieur. Des modes d'accès différenciés à la formation sont proposés : formation présentielle, Atelier Pédagogique Personnalisé, Centre de ressources, autoformation, enseignement à distance.

Nos domaines de compétences

- Informatique
- Electronique
- Electrotechnique
- Automatique
- Mécanique
- Réseaux cablés
- Lasers
- Sciences des matériaux
- Génie civil
- Analyse des données Statistiques
- Physique Appliquée
- Communications Mobiles
- Chimie
- Biologie
- Agro-alimentaire
- Environnement
- Gestion des ressources humaines
- Gestion
- Marketing
- Economie d'entreprise
- Sociologie
- Sciences de l'éducation
- Relations humaines
- Formation de Base
- Langues

Vos contacts :

Service Universitaire de Développement Economique et Social
Université des Sciences et Technologies de Lille
Cité Scientifique - 59655 Villeneuve-d'Ascq Cedex

Bilan de Compétences

Notre métier

L'évaluation et le bilan de Compétences pour permettre de clarifier et (re)dynamiser un projet professionnel.

Notre méthodologie

1. Une démarche volontaire, active et personnalisée qui permet au demandeur du bilan de s'approprier et d'analyser son parcours.

• En terme de compétences et aptitudes acquises et transférables (expérience professionnelle, connaissance de soi, bilan personnel).

• En terme de compétences attendues pour définir et valider un projet professionnel (mutation, évolution, réorientation).

2. Une démarche qui privilégie la logique d'action.

- Compatibilité entre les aspirations et le(s) projet(s) professionnel(s) défini(s).
- Réalisme et faisabilité dans la mise en place du plan d'action.
- Définition d'une stratégie ou d'une méthodologie de mise en œuvre.
- Accompagnement post-bilan.

Notre équipe

Un regard pluriel :

- Psychologues.
- Analystes du travail.
- Experts par champs professionnels.
- Conseillers en formation.

Un appui méthodologique :

- Centre de ressources.
- Centre de documentation.

Notre public

Techniciens supérieurs et cadres.

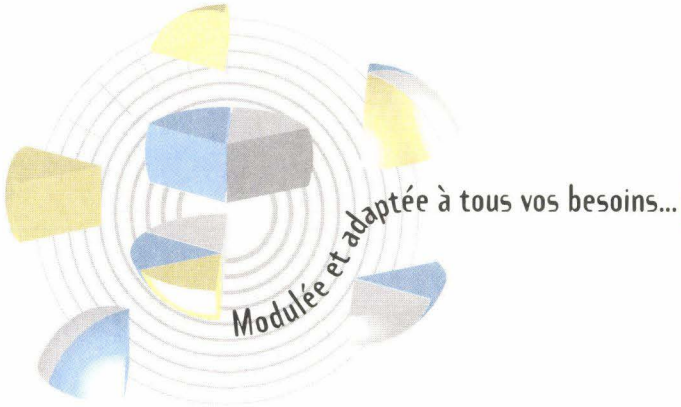
UN CONTACT, UNE INFORMATION

Option+

Cité Scientifique
59655 Villeneuve-d'Ascq
Tél. : 03 20 43 66 70

E-mail : bénédicte.lescoffit@univ-lille1.fr

Vous désirez...



...un bilan de compétences, afin de favoriser votre évolution professionnelle et sociale

- Evaluer vos compétences
- Fixer vos objectifs
- Optimiser vos chances

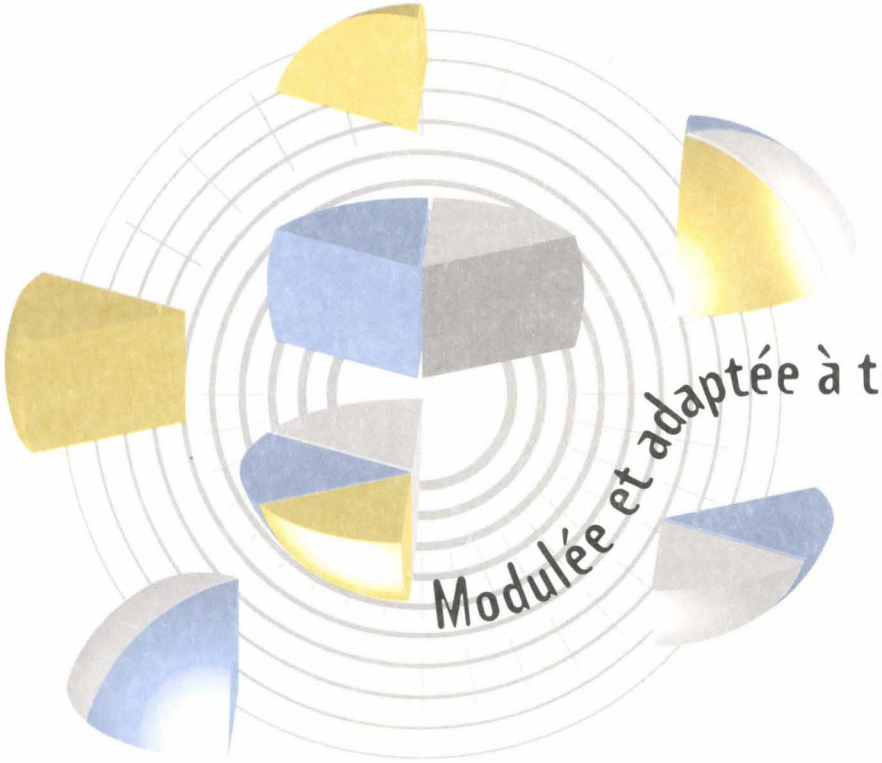
L'Université des Sciences et Technologies de Lille a fait de la formation continue une des missions stratégiques de son plan de développement.
Le bilan de compétences est un outil au service de votre projet.

Option

Bilan de Compétences

La Formation Continue à l'Université des Sciences et Technologies de Lille

Validation des Acquis Professionnels



USTL

Validation des Acquis Professionnels

Qu'est-ce que la validation des acquis professionnels

La V.A.P. vous permet, sous certaines conditions :

- d'accéder à une formation universitaire sans disposer des titres requis (décret 1985)
- et/ou d'obtenir des unités d'un diplôme (décret 1993).

C'est une reconnaissance des savoirs que vous avez acquis dans vos expériences, au travail et dans la vie sociale.

Qui peut demander une validation d'acquis professionnels ?

Pour accéder à une formation universitaire sans disposer des titres requis, vous devez avoir 20 ans au moins et avoir interrompu vos études depuis au moins 2 ans ou depuis 3 ans en cas d'échec.

Pour obtenir des unités d'un diplôme universitaire, il faut justifier de 5 années d'activités professionnelles, en continu ou non, en rapport avec l'objet de la demande. Vous ne pouvez obtenir un diplôme complet par validation.

Quelle démarche pour valider vos acquis professionnels ?

Retirer un dossier au SUDES, un conseiller en formation vous informera sur :

- la procédure
- les formations proposées par l'Université de Lille I

Il vous aidera à construire votre projet de formation et vous accompagnera dans vos démarches de demande de validation.

Que comportera votre dossier ?

- Demande de validation au titre du décret de 1985
  Une présentation personnelle ;
  Votre parcours de formation initiale et de formation continue ;
  Des exemples de réalisations personnelles (écrits, œuvres, brevets,...) ;
  Votre parcours professionnel avec un descriptif des fonctions exercées ;
  Vos activités extra-professionnelles (loisirs, sport, famille, associations,...).

- Demande de validation au titre du décret de 1993
  En plus des pièces demandées au titre du décret de 1985, il vous sera demandé une description très détaillée des fonctions exercées et des tâches remplies.

Comment sera analysé votre dossier ?

Dans le cadre du décret de 1985, on évalue votre potentiel et votre capacité à suivre avec succès la formation à laquelle vous postulez.

Plusieurs critères orientent la prise de décision :

- La longueur de l'expérience professionnelle.
- La progression des responsabilités.
- Le niveau des responsabilités exercées actuellement.
- La complexité des missions confiées, des savoirs mobilisés.
- La proximité de l'activité avec la formation postulée.
- La correspondance entre le niveau de l'expérience et le niveau et le type de diplôme demandé.

Dans le cadre du décret de 1993

L'université va vérifier, non pas que vous possédez les savoirs requis par l'unité que vous souhaitez obtenir par validation, mais que vous maîtrisez les démarches intellectuelles, les modes de résolution de problèmes..., qui sont ceux que la formation tente de construire chez les étudiants.

Comment sera prise la décision ?

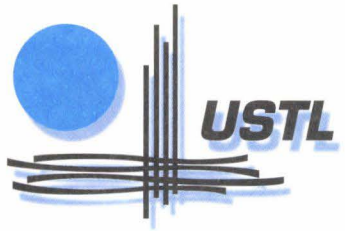
Dans le cadre du décret de 1985, une commission pédagogique examinera votre dossier. La décision finale sera prise par le Président de l'Université. Elle n'est valable que pour un an et uniquement pour la formation demandée à Lille I.

Dans le cadre du décret de 1993, un jury de validation comprenant des enseignants et des représentants du monde économique vous attribuera des modules. Cette décision sera transmise au jury de diplôme. Vous devez vous inscrire à l'Université pour valider et compléter le diplôme.

En 1998-1999, l'Université de Lille I a examiné 956 dossiers de validation d'acquis professionnels.

Validation des Acquis professionnels

Validation des Acquis Professionnels



CENTRE DE VALIDATION

- Centre d'accueil du SUDES : 03 20 43 67 17

UN CONTACT, UNE INFORMATION

- Pour toutes les formations diplômantes de l'Université :
  Centre d'accueil du SUDES : 03 20 43 45 23
- Pour un bilan de compétences : OPTION + : 03 20 43 66 70
- Pour le CUEEP de Lille : 03 20 58 11 11
- Pour le CUEEP de Sallaumines : 03 21 13 49 30
- Pour le CUEEP de Tourcoing : 03 20 26 82 09
- Pour le CUEEP de Villeneuve-d'Ascq : 03 20 43 32 00
- Pour l'I.A.E. de Lille : 03 20 12 34 50
- Pour l'I.U.T. A. : 03 20 43 44 45
- Pour l'E.U.D.I.L. : 03 20 43 46 09

- Pour les autres composantes de l'Université : Faculté des Sciences Economiques et Sociales, U.F.R. d'I.E.E.A., de Chimie, de Physique, de Mathématiques, de Biologie, de Sciences de la terre, de Géographie, I.A.A.L. :

  Contacter le centre d'accueil du SUDES : 03 20 43 45 23

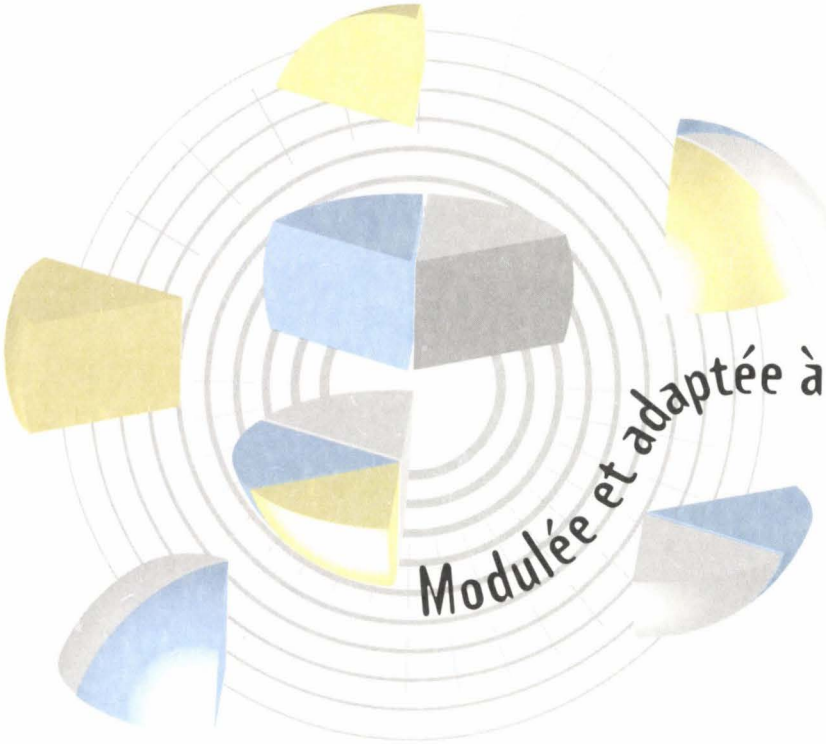
- Pour Ingénieur d'Exploitation des Systèmes de Production : 03 20 33 77 95
- Pour l'Ecole Nouvelle d'Ingénieurs en Communication : 03 20 33 55 79

DES CONTACTS POUR LES ENTREPRISES

- Villeneuve-d'Ascq : 03 20 43 65 29

Site internet : http : //www.univ-lille1.fr

La Formation Continue à l'Université des Sciences et Technologies de Lille



Modulée et adaptée à tous vos besoins...

USTL

Retour à l'université

Retour à l'université

Vous

- Vous avez arrêté prématurément votre formation initiale.
- Vous voulez évoluer, valoriser votre activité professionnelle.
- Vous voulez changer de métier.
- Vous avez un projet que vous voulez concrétiser.

Notre mission

- Vous proposer des formations diplômantes et professionnalisées de niveau Bac à Bac + 5.
- Vous former dans de nombreux domaines :
  - Informatique
  - Electronique
  - Automatique
  - Chimie, Biologie, Biochimie
  - Agro-alimentaire
  - Sciences des Matériaux
  - Réseaux, Communications Mobiles
  - Economie, Gestion
  - Commerce International
  - Transport et Logistique
  - Sciences Humaines
  - Environnement, Aménagement
- Valider votre expérience professionnelle.
- Vous aider à réussir votre projet.

Nos services :

- Un accueil, des informations, des conseils personnalisés.
- Un accompagnement individualisé dans la définition et la mise en œuvre de votre projet de formation.
- La validation de vos acquis professionnels et personnels.
- Un parcours de formation sur mesure.
- Des modes d'enseignement diversifiés (enseignement à distance, centres de ressources, autoformation, tutorat...).
- Un accès dans les diplômes de l'Université plusieurs fois dans l'année.

SUDES

Service Universitaire de Développement Economique et Social
Université des Sciences et Technologies de Lille
Cité Scientifique-Avenue Paul-Langevin - 59655 Villeneuve-d'Ascq Cedex
Tél. : 03 20 43 45 23 - Télécopie : 03 20 43 67 77 - E-mail : accueil-sudes@univ-lille1.fr

La Formation Continue

DONNÉES QUANTITATIVES

Avec près de 90 millions de F de chiffre d'affaires, l'Université des Sciences et Technologies de Lille est un des principaux organismes de formation continue français.

C'est la première Université au niveau national. Elle réalise 10 % de l'activité formation continue de l'ensemble des Universités.

Quelques chiffres :

En 1998 :

Chiffre d'affaires : 86 millions de F avec 40 % de financements privés et 60 % de financements publics.

17.500 stagiaires
2,1 millions d'heures-stagiaires

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

Trois orientations stratégiques animent la politique de formation continue de l'Université des Sciences et Technologies de Lille :

1 - Favoriser les allers et retours entre activité et formation tout au long de la vie par :

- La mise à disposition d'un Centre d'Accueil, et de conseil en formation et d'un Centre de Bilans de compétences (Option +).
- Le recours systématique à la validation des acquis personnels et professionnels.
- L'organisation d'itinéraires personnalisés, cohérents et progressifs de montée en qualification.
- L'organisation souple des formations en mobilisant largement les nouvelles technologies éducatives.

2 - Accompagner les politiques de formation des entreprises

L'Université des Sciences et Technologies de Lille constitue un des plus importants réservoirs d'expertise en France par la qualité de ses laboratoires et de ses équipes de recherche. Trois types d'interventions sont proposés en formation continue :

- Des stages inter et intra entreprises

mais aussi :

- Un accueil sur projet individualisé dans les laboratoires.
- Des interventions de longue durée, des constructions de dispositifs, l'élaboration de programmes et d'outils pédagogiques, en accompagnement des projets de changement technologique et organisationnel des entreprises

3 - Elaborer des dispositifs et des programmes de formation à destination de publics spécifiques.

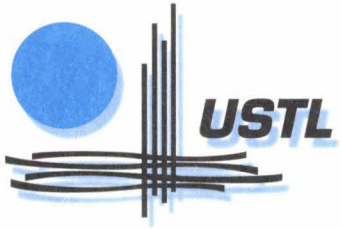
L'Université des Sciences et Technologies de Lille a pour volonté d'accompagner les mutations économiques et sociales de la Région Nord - Pas-de-Calais. Depuis trente ans elle s'est investie fortement dans certaines zones particulièrement touchées par le chômage en construisant avec les acteurs locaux des dispositifs d'envergure.

EUROPE

Au cours des dernières années les acteurs de la formation continue de l'Université des Sciences et Technologies de Lille se sont fortement investis dans plusieurs programmes européens (Léonardo, Socrates, Tempus, Intereg...). L'objectif est de :

- Construire des partenariats avec des Universités européennes ayant développé des expériences intéressantes en matière de formation continue.
- Elaborer des dispositifs transnationaux en collaboration avec des universités et des entreprises.
- Transférer notre expérience dans nos domaines d'excellence, en particulier vers les pays de l'Est. (Pologne, Roumanie, Russie ...)

La Formation Continue



UN CONTACT, UNE INFORMATION

- Pour toutes les formations diplômantes de l'Université :
  Centre d'accueil du SUDES : 03 20 43 45 23
- Pour une demande de validation d'acquis professionnels : 03 20 43 67 17
- Pour un bilan de compétences : OPTION + : 03 20 43 66 70
- Pour le CUEEP de Lille : 03 20 58 11 11
- Pour le CUEEP de Sallaumines : 03 21 13 49 30
- Pour le CUEEP de Tourcoing : 03 20 26 82 09
- Pour le CUEEP de Villeneuve-d'Ascq : 03 20 43 32 00
- Pour l'I.A.E. de Lille : 03 20 12 34 50
- Pour l'I.U.T. A. : 03 20 43 44 45
- Pour l'E.U.D.I.L. : 03 20 43 46 09

- Pour les autres composantes de l'Université : Faculté des Sciences Economiques et Sociales, U.F.R. d'I.E.E.A., de Chimie, de Physique, de Mathématiques, de Biologie, de Sciences de la terre, de Géographie, I.A.A.L. :

  Contacter le centre d'accueil du SUDES : 03 20 43 45 23

- Pour Ingénieur d'Exploitation des Systèmes de Production : 03 20 33 77 95
- Pour l'Ecole Nouvelle d'Ingénieurs en Communication : 03 20 33 55 79

DES CONTACTS POUR LES ENTREPRISES

- Lille : 03 20 58 11 25 ou 03 20 58 11 41
- Villeneuve-d'Ascq : 03 20 43 65 29

Site internet : http : //www.univ-lille1.fr

Annexe 3

LISTE DES PERIODIQUES DISPONIBLES AU SUDES.

Voici la liste des périodiques, classés par thèmes, auxquels est abonné le SUDES.

- *Les métiers :*

Fiches métiers de l'ONISEP
Onisep Liaison – Nord-Pas-De-Calais
Onisep Forfait Abonnement
CIDJ – ACTUEL Edition nationale + Cédérom
CRIJ INFO
Profession Fonctionnaire

- *La formation continue :*

Actualité de la formation permanente
CEDEFOP
Education permanente + supplément Education Nationale
Entreprise formation
Formation Emploi
Inffo Flash
Pratiques de formation – Analyses
Recueil de fiches pratiques de la formation continue

- *Les ressources humaines*

Entreprise et carrières
Liaisons sociales
Medef – La revue des entreprises
Rebondir
Recrutement et formations

- *Journaux généralistes*

La Voix du Nord
Le Monde
Le Monde Diplomatique

- *Revues sur l'informatique*

PC Expert
Le Monde Informatique

- *Divers*

Alternatives Economiques
Bref Cereq
Courrier Cadres
Lettre de Confrontations
Note d'Information
Premières Informations & Premières Synthèses
Usine Nouvelle

Annexe 4

CD Rom disponible au C. D.

Liaisons Sociales multimédia :

Les archives du quotidien 1996 1997 1998, édition 1999
Les archives du quotidien 1997 1998 1999, édition 2000
Les archives du quotidien 1998 1999 2000, édition 2001

CIDJ - ACTUEL Cidj : donne accès à plus de 400 fiches, 60000 mots, 20000 adresses, 2400 mots clés. Il en existe 3 éditions annuelles qui nous parviennent en avril, septembre et décembre. Chaque parution remplace le CD précédent dont l'utilisation se bloque automatiquement.

Chambre régionale du Commerce et d'Industrie du nord-Pas-De-Calais - Nord-Pas de Calais, des formations originales...parmi 400 formations - décembre 2000.

CEDEFOP

BIBLIODOC

jeudi 12 juillet 2001

Code	AFR-0040		
Titre	LA NATURE OBLIGATOIRE DU PARE CONTESTÉE AU CONSEIL D'ETAT		
Source	Le Monde	Date	06/07/2001

Code	AFR-0041		
Titre	LE PARI DU PARE		
Source	Liaisons sociales - Revue de presse n°2485	Date	04/07/2001

Code	AFR-0042		
Titre	PARE : L'ANPE SUR LA LIGNE DE DÉPART		
Source	Entreprise et Carrières n°582	Date	06/07/2001

Code	AFR-0043		
Titre	L'ETAT, L'UNEDIC ET L'ANPE SIGNENT LA CONVENTION POUR LE RETOUR À L'EMPLOI		
Source	Inffo Flash n°569	Date	07/07/2001

Code	AFR-0044		
Titre	LE NOUVEAU DISPOSITIF POUR LES CHÔMEURS EST ENTRÉ EN VIGUEUR LE 1ER JUILLET		
Source	Le Monde	Date	03/07/2001

Code	AFR-0045		
Titre	PLAN D'ACTION PERSONNALISÉ : "LE SERVICE SERA LE MÊME POUR TOUS LES DEMANDEURS D'EMPLOI" - JEAN-MARIE MARX, DIRECTEUR DE L'ANPE.		
Source	Inffo Flash n°569	Date	07/07/2001

Code AFR-0046
Titre **LE PARE EN SÉRIE ET LE PAP EN OPTION**
Source La Voix du Nord Date 03/07/2001

Code AFR-0047
Titre **FAIRE-PARE DE NAISSANCE**
Source Courrier Cadres n°1403 Date 28/06/2001

Code AFR-0048
Titre **LA FORMATION DANS LA NOUVELLE CONVENTION UNEDIC : DERNIERS RÉGLAGES**
Source Courrier Cadres n°1404 Date 05/07/2001

Code AFR-0049
Titre **ADOPTION DÉFINITIVE DE LA LOI DDOSEC**
Source Liaisons Sociales Quotidien n°13432 Date 02/07/2001

Code BC-0012
Titre **FAIRE LE POINT COM**
Source Rebondir Date 01/07/2001

Code EAD-0033
Titre **LE E-LEARNING OBLIGE À MODIFIER LA LOI DE 1971**
Source Inffo Flash n°569 Date 07/07/2001

Code EAD-0034
Titre **LES AVANTAGES ÉCONOMIQUES DE LA E-FORMATION SONT-ILS DÉCELABLES?**
Source Inffo Flash n°569 Date 07/07/2001

Code EJ-0039
Titre **LE GOUVERNEMENT TENTE D'ASSURER L'AVENIR DES AIDES-ÉDUCATEURS**
Source Le Monde Date 04/07/2001

Code EJ-0040

Titre LA MODERNISATION DE LA FONCTION PUBLIQUE NE PASSERA PAS PAR LES EMPLOIS JEUNES

Source Le Monde Date 04/07/2001

Code EJ-0041

Titre ACADÉMIE DE LILLE : QUE FAIRE DES EMPLOIS-JEUNES

Source Autrement dit Date 06/07/2001

Code EME-0063

Titre LILLE, 10000 EMPLOIS EN DIX ANS

Source Le Monde Informatique Date 29/07/2001

Code EME-0064

Titre ELISABETH GUIGOU PLAIDE POUR LE MAINTIEN DES CRÉDITS DE L'EMPLOI

Source Le Monde Date 04/07/2001

Code ENSSUP-0052

Titre LA SITUATION DE LA RECHERCHE FRANÇAISE, MAL PLACÉE DANS LE PELOTON EUROPÉEN EST ALARMANTE

Source Le Monde Economie Date 03/07/2001

Code FCEUR-0026

Titre EDUCATION ET FORMATION TOU AU LONG DE LA VIE ET QUALIFICATIONS EN ECOSSE : UNE MISE À JOUR

Source CEDEFOP INFO 1/2001 Date

Code FCEUR-0027

Titre ROYAUME UNI : LE CONSEIL POUR L'APPRENTISSAGE ET LES COMPÉTENCES (LEARNING AND SKILLS COUNCIL) OUVRE SES PORTES AUX ENTREPRISES

Source CEDEFOP Info 1/2001 Date

Code FCEUR-0028

Titre **BELGIQUE : LE MINISTRE FLAMAND DE L'EMPLOI ÉVOQUE LA CRÉATION D'UNE PRIME DE FORMATION CONTINUE**

Source CEDEFOP info 1/2001 Date

Code FCEUR-0029

Titre **ALLEMAGNE : UN NOUVEAU PROGRAMME D'ACTION POUR INCITER À SE FORMER TOU AU LONG DE SA VIE**

Source CEDEFOP Info 1/2001 Date

Code FCEUR-0030

Titre **IRLANDE : MALGRÉ L'AUGMENTATION EN FLÈCHE E LA FORMATION EN ENTREPRISE, LES ENTRAVES PERSISTENT**

Source CEDEFOP Info 1/2001 Date

Code FCEUR-0031

Titre **EDUCATION ET FORMATION DANS LES PAYS CANDIDATS**

Source Inffo Flash n°569 Date 07/07/2001

Code FCEV-0152

Titre **LE SENS DE L'ORIENTATION, CONDITION DE LA MOBILITÉ.**

Source Les Echos Date 05/04/2001

Code FCEV-0153

Titre **FORMATION : LES PROPOSITIONS DU MEDEF. SYNTHÈSE DES PROPOSITIONS DU MEDEF DANS LE CADRE DE LA REFONDATION SOCIALE.**

Source Bref Social n° 13415 Date 07/06/2001

Code FCEV-0154

Titre **NÉGOCIATIONS PARITAIRES - LE PATRONAT PERSISTE À EXCLURE LA FORMATION DU TEMPS DE TRAVAIL.**

Source Entreprises et Carrières n° 579 Date 12/06/2001

Code	FCEV-0155		
Titre	**LA NÉGOCIATION SUR LA FORMATION FACE À DES BLOCAGES.**		
Source	Inffo Flash n° 568	Date	15/06/2001

Code	FCEV-0156		
Titre	**L'AFPA S'ADAPTE AUX BESOINS DES NOUVEAUX DEMANDEURS D'EMPLOI.**		
Source	Inffo Flash n° 568	Date	15/06/2001

Code	FCEV-0157		
Titre	**RÉFORME : DES NÉGOCIATEURS TOUJOURS EN DÉSACCORD**		
Source	Entreprise et Carrières n°582	Date	06/07/2001

Code	FCEV-0158		
Titre	**FORMATION PROFESSIONNELLE : AMÉLIORER LES PERFORMANCES**		
Source	La revue des entreprises n°631	Date	31/05/2001

Code	FCEV-0159		
Titre	**LA COMMANDE PUBLIQUE DE FORMATION VA SE TROUVER SIMPLIFIÉE**		
Source	Inffo Flash n°569	Date	07/07/2001

Code	FCEV-0160		
Titre	**LA FORMATION AU CŒUR DU DÉVELOPPEMENT DE LA COOPÉRATION DÉCENTRALISÉE**		
Source	Inffo Flash n°569	Date	07/07/2001

Code	FCEV-0161		
Titre	**VERS UNE POURSUITE DE LA DÉCENTRALISATION DE LA FORMATION**		
Source	Inffo Flash n°569	Date	07/07/2001

Code	FINT-0012		
Titre	**RAPPORT DE LA COUR DES COMPTES : LÉGÈRE DIMINUTION DU BUDGET DE LA FORMATION EN 2000**		
Source	Inffo Flash n°569	Date	07/07/2001

Code	RTT-0175		
Titre	**LA RTT ARRIVE DANS LES PETITES ENTREPRISES**		
Source	Autrement dit	Date	06/07/2001

Code	RTT-0176		
Titre	**LA RTT NE SUPPRIME PAS LES INÉGALITÉS**		
Source	Autrement dit	Date	06/07/2001

Code	VAP-0058		
Titre	**L'IGS LANCE LES "CERTIFICATS DE MAÎTRISE DE COMPÉTENCES".**		
Source	Entreprise et Carrières n°582	Date	06/07/2001

Annexe 6

THEMES DES DOSSIERS THEMATIQUES

-AFR : Aides à la Formation des Demandeurs d'Emploi

-ALT : Alternance / ALTAP : Apprentissage / ALQUAL : Contrat de qualification

-BC : Bilans de Compétences

-EAD : Enseignement A Distance

-ENSSUP : Enseignement Supérieur et Recherche

-FCEUR : Formation Continue en Europe

-FCEV : Formation Continue, Politique et Evolution

-FCCH : Formation Continue en Chiffre

-FINT : Financement de la Formation

-GC : Gestion des Compétences

-HOM : Homologations

-QUAL : Qualité et formation

-RTT : Réduction du Temps de Travail

-RUE : Relation Universités / Entreprises

-SFD : Suivi des Filières et des Diplômés

-SUDES

-T : Travail

-VAP : Validation des Acquis Professionnels

Annexe 7

QUESTIONNAIRE

Dans le but d'offrir un service supplémentaire aux membres du SUDES, le centre de documentation voudrait créer un site intranet.

Qu'est-ce qu'un site intranet ? Il s'agit d'un site auquel seul le personnel du SUDES aura accès.

Pourquoi créer un tel site ? Il est évident qu'il ne pourra remplacer ni le centre de documentation, ni la documentaliste qui conservera toujours son rôle de médiation. Il permettra simplement de faciliter l'accès à certaines informations, utiles à tous et regroupées, centralisées sur ce site. Nous en avons fait plus bas une liste qui n'est pas exhaustive sur laquelle vous pouvez votre avis et aussi compléter.

Pour mettre en place ce site, nous avons besoin de votre participation car vous en serez les utilisateurs, il est donc nécessaire que vous donniez votre point de vue. Vous pouvez nous aider en consacrant un peu de votre temps à répondre à ce petit questionnaire. Il nous permettra de mieux cerner le type de site qui conviendrait.
Nous vous en remercions à l'avance.

1- Pourriez-vous indiquer vos noms et prénoms, ainsi que votre fonction au sein du SUDES (*en décrivant rapidement en quoi consiste votre travail*) ?

2- Utilisez-vous souvent le centre de documentation du SUDES ?

3- Quels documents venez-vous consulter au centre de documentation ? (*cochez la ou les cases qui vous concerne*)

- les périodiques ? (*indiquer précisément leur nom)*
- les revues de presse
- la documentation sur les formations, les métiers
- autres (*à préciser*)

4- Plus généralement, de quels types d'information avez-vous besoin pour votre travail ?

5- Quelles informations vous sembleraient utiles sur le site intranet ? (*cochez la ou les cases qui vous concerne*)

<u>informations concernant l'actualité</u> (*le site serait fréquemment remis à jour*),

- apparition de nouvelles formations dans les universités de la région
- adresses de sites à consulter sur les marchés publics, les appels d'offres
- références d'articles nouvellement parus sur le thème de la formation continue

<u>carnet d'adresses</u>

- des services de formation continue et validation des acquis professionnels des autres universités de France
- organismes tels que les DAFCO, FONGECIF, ANPE, ASSEDIC, SIO, centres de bilan de compétences...

<u>agenda</u> sur les manifestations les séminaires sur le thème de la formation continue

<u>références bibliographiques</u>

- recensement des ouvrages disponibles au SUDES,
- accès à l'index des articles des dossiers thématiques,

<u>autres suggestions</u> concernant les thèmes ou les types d'information que contiendrait ce site...

Annexe 8

Entretien avec Francine CHANIER, documentaliste du SUDES.
Entretien effectué le 10 juillet 2001 à 9h.
Durée : environ 30 mn
Lieu : bureau de la documentaliste

Q : Depuis combien de temps travailles-tu au SUDES ?
F.C. : Je travaille à mi-temps depuis décembre 1992. Ca fait donc huit ans et demi.

Q : Et ... quelle y est ta fonction ? En quoi consiste plus précisément ton travail ?
F.C. : Je suis documentaliste. Je dois fournir une documentation sur toutes les formations de LILLE1 et aussi sur les formations de la région et même de la France entière (moins précise) pour les conseillères en formation et pour le public extérieur. Je recherche également de la documentation sur les métiers.
J'essaie de suivre le secteur de la formation professionnelle dans la presse et sur internet et d'en informer mes collègues par une revue de presse diffusée mensuellement par e-mail.
Je m'occupe également de la gestion des abonnements, de la commande d'ouvrages et de la veille sur Internet pour les appels d'offre, les nouveaux textes dans les Journaux Officiels.
J'aide aussi parfois les personnes qui veulent se réorienter et qui recherchent des informations sur les métiers et les formations.
Il m'arrive également de renseigner les organismes pour la mise à jour de catalogues de formations comme l'*APECITA*, le *Dicoguide de la formation*, *Centre Inffo*...

Q : Y a t-il eu une évolution de ton travail depuis que tu occupes ce poste ?
F.C. : Oui, mon travail a évolué, principalement avec l'arrivée de l'outil informatique. La gestion des abonnements a été facilitée. J'ai pu mettre en place un répertoire des dossiers thématiques avec ACCESS, avec la possibilité d'éditer et de faire des recherches grâce au système de requête. Des recherches et une veille pour les appels d'offres ont été possibles avec l'accès à Internet.
Avant, les dossiers thématiques n'existaient pas, il n'y avait pas de revues de presse.
En fait, au départ, mon poste n'était pas très bien défini : je faisais un peu d'accueil et je devais alimenter les tiroirs : avoir la documentation sur les formations de Lille1. Le plus important était d'avoir cette documentation disponible pour les conseillères en formation... J'alimentais aussi déjà les

tiroirs en documentation sur les métiers en utilisant *Courriers Cadres, L'Etudiant, Rebondir*.

Q : A l'heure actuelle, d'après toi, quel est le rôle du centre de documentation au SUDES ? Qu'attend on de lui ?
F.C. : Son rôle, c'est d'avoir une documentation à jour sur les formations de Lille1 et les autres universités de la régions, sur les métiers pour aider les gens dans leur reconversion. C'est aussi de surveiller les nouvelles évolutions du secteur de la formation continue, les appels d'offre.

Q : Qui sont les utilisateurs du centre de documentation ?
F.C. : Il y a les conseillères en formation qui s'intéressent à l'évolution de métiers et des formations, les cadres du SUDES, c'est à dire la directrice du centre d'accueil, le directeur du SUDES, le directeur technique, les psychologues pour les dossiers thématiques, toute la documentation qui concerne la formation continue. Le personnel de l'accueil s'intéresse à ce qui concerne les formations de Lille1 pour être capable d'orienter les gens, de les diriger vers des conseillères plus spécialisées ou les renvoyer vers d'autres universités ou d'autres composantes ; il a un rôle de conseiller pour les cas qui ne nécessitent pas d'entretien approfondi.

Q : Y a t-il eu des critiques de la part des usagers concernant le fonctionnement du centre de documentation ou des suggestions ont elles été faites pour améliorer son fonctionnement ?
F.C. : Avant, il était parfois difficile d'obtenir les « plaquettes » de formation. Mais ce problème a été en partie réglé par le changement de locaux du SUDES, l'amélioration de la communication par e-mail. Mais il existe toujours des formations qui n'ont pas de documentation pour la formation continue.

Q : D'après toi, qu'est-ce qu'il faudrait revoir? Qu'est-ce que le site intranet pourrait apporter ?
F.C. : Il faudrait revoir principalement, la mise en commun des informations : mettre en commun les nouveaux sites trouvés sur Internet, faire que les dossiers thématiques soient plus accessibles, répertorier tous les livres disponibles au SUDES... Le site permettra une meilleure circulation de l'information, même s'il ne s'agit pas d'une circulation au sens propre, l'information sera accessible au coup par coup, au moment où l'on en a besoin, dès qu'on a le temps d'y aller. Le seul inconvénient est que les futurs utilisateurs doivent prendre l'habitude d'aller consulter le site, il faut qu'il devienne un outil habituel.
On peut ajouter qu'il permettra d'accéder à des données très récentes car souvent remise à jour alors qu'avec les livres, il y a un temps beaucoup plus long entre l'apparition de nouveautés dans le secteur de la formation et de l'emploi, et le moment de leur publication.

Annexe 9

SOMMAIRE

Ce mois-ci...

informations sur les formations et les diplômes dans la région
appels d'offres
agenda
dans la presse ce mois-ci
nouveaux sites / nouvelles parutions
A vous la parole!

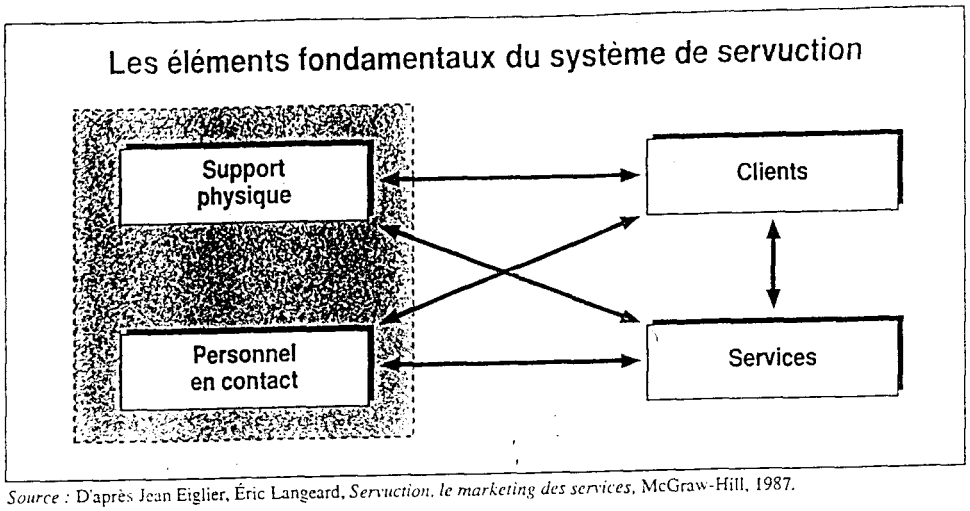
Carnet d'Adresses

ANPE, DAFCO, FONGECIF, Centres de Bilans de Compétences, ASSEDIC, SIO, services universitaires de formation continue

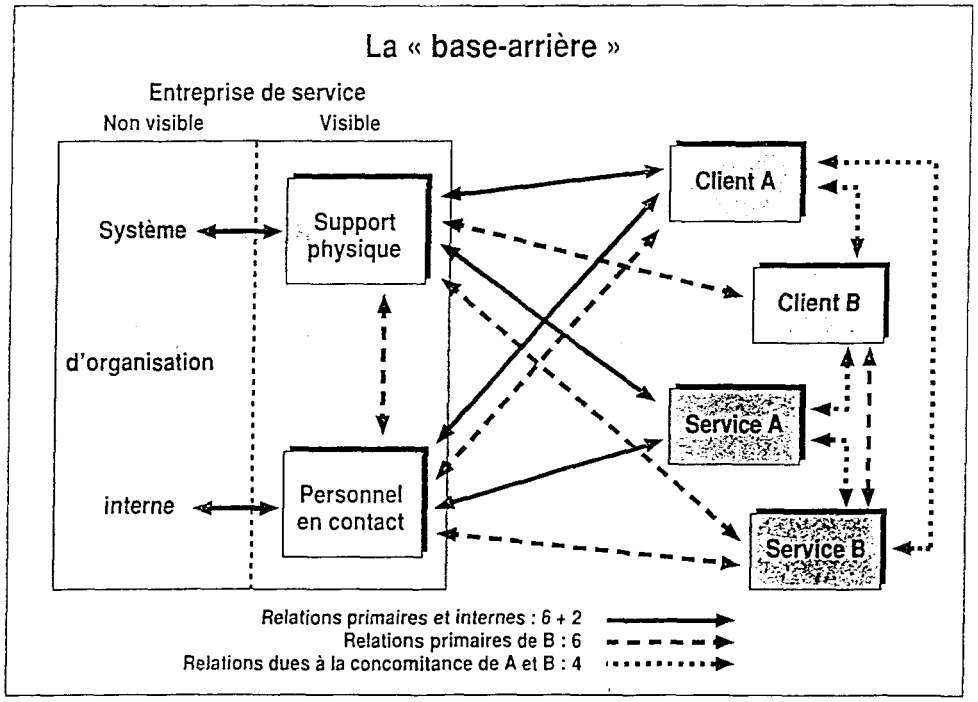
Documentation

dossiers thématiques
bibliothèque du SUDES

Liens



Source : D'après Jean Eiglier, Éric Langeard, *Servuction, le marketing des services*, McGraw-Hill, 1987.



Source : D'après Jean Eiglier, Éric Langeard, *Servuction, le marketing des services*, McGraw-Hill, 1987.

Source : Jean Michel SALAÜN. Le Marketing des bibliothèques et des centres de documentation - Paris : Editions du Cercle de la Librairie,