



Étude préalable en vue de la réorganisation et de l'informatisation du centre de ressources pédagogiques du centre de pratique de langues étrangères, CPLE - Lille

Nathalie Deudon

► To cite this version:

Nathalie Deudon. Étude préalable en vue de la réorganisation et de l'informatisation du centre de ressources pédagogiques du centre de pratique de langues étrangères, CPLE - Lille. Sciences de l'information et de la communication. 1999. dumas-01586761

HAL Id: dumas-01586761

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01586761>

Submitted on 9 Jan 2018

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.

NATHALIE DEUDON

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

Rapport de stage

Stage effectué du 6 / 4 / 99 au 10 / 7 / 99
au
CPL
58 rue de l'Hôpital militaire, Lille

sous la direction de :
Madame Isabelle Tellier, responsable universitaire
Monsieur Brian Cross, responsable professionnel

LILLE
UNIVERSITE CHARLES DE GAULLE
UFR IDIST

Octobre 1999



**ETUDE PREALLABLE EN VUE DE LA REORGANISATION ET DE
L'INFORMATISATION DU CENTRE DE RESSOURCES PEDAGOGIQUES DU
CENTRE DE PRATIQUE DE LANGUES ETRANGERES , CPLE.**

*Je tiens à remercier toute l'équipe du CPLE et Monsieur Brian Cross pour leur accueil
et pour l'aide qu'ils m'ont apportée pendant le déroulement de mon stage.*

SOMMAIRE

Liste des abréviations.....	6
Introduction.....	7
 I. ANALYSE DE L'EXISTANT.....	 8
I.1 LE CPLE : PRESENTATION GENERALE.....	8
I.1.1 L'ETABLISSEMENT.....	8
I.1.2 LES PRESTATIONS.....	9
I.1.3 LE SERVICE PEDAGOGIQUE.....	10
 I.2 LE CRP : FONCTION AU SEIN DU SERVICE PEDAGOGIQUE.....	 12
I.2.1 ASSURER LES BESOINS D'INFORMATION PERMANENTS..	12
I.2.3 LE FONCTIONNEMENT DU CRP.....	13
I.2.3 LE CRP ET SES UTILISATEURS.....	19
 I.3 PRESENTATION DE LA MISSION.....	 20
I.3.1 ANALYSE DE LA PROBLEMATIQUE.....	20
I.3.2 DESCRIPTIF DE LA MISSION.....	22
I.3.3 ENJEUX, OBJECTIFS, CONTRAINTES.....	22
 II PROPOSITIONS DE REMEDIATION	
II.1 ANALYSE DES BESOINS DES USAGERS DU CRP.....	23
II.1.1 LES ENTRETIENS.....	23
II.1.2 LE QUESTIONNAIRE.....	24
II.1.3 LES BESOINS DES UTILISATEURS.....	26
 II.2 LES OUTILS ET LES MODIFICATIONS DE LA CHAINE	
DOCUMENTAIRE PROPOSES.....	29
II.2.1 CHOIX D'UNE CLASSIFICATION.....	29
II.2.2 ELABORATION D'UNE COTE.....	31
II.2.3 LE PRET ET L'ACQUISITION.....	32

II.3 CHOIX D'UN LOGICIEL.....	34
II.3.1 REDACTION DU CAHIER DES CHARGES.....	34
II.3.2 APPEL D'OFFRE.....	36
II.3.3 BCDI II SPECIAL.....	36
III EVALUATION ET PERSPECTIVES.....	37
III.1 EVALUATION DES PROPOSITIONS DE REMEDIATION.....	37
III.1.1 L'ANALYSE DE L'EXISTANT.....	37
III.1.2 LES OUTILS ET LES MODIFICATIONS DE LA CHAÎNE DOCUMENTAIRE PROPOSES.....	38
III.1.3 LE CAHIER DES CHARGES.....	38
III.2 EVALUATION DU STAGE.....	39
III.2.1 GENERALITES.....	39
III.2.2 EVALUATION DE MA MISSION.....	39
III.3.3 EVALUATION DE LA MISSION PROPOSEE PAR LE CPLE.....	39
III.3 PERSPEVTIVES.....	40
III.3.1 ORGANISATION DU GESTIONNAIRE DU CRP.....	40
III.3.2 MISE EN ŒUVRE DE BCDI.....	40
III.3.3 LE SITE DE ROUBAIX.....	42
Conclusion.....	43
Bibliographie.....	44
Résumé, mots clé.....	46
Table des matières de l'annexe.....	47

LISTE DES ABREVIATIONS

CPLE : Centre de Pratique de Langues Etrangères

CRP : Centre de Ressources Pédagogiques

P I : Professeurs interrogés

CDDP : Centre Départemental de Documentation Pédagogique

ADBS : Association française des Documentalistes et Bibliothécaires Spécialisés

Le CPLE est un établissement de la Chambre de Commerce et d'Industrie de La métropole Lille-Roubaix-Tourcoing dont le rôle est de dispenser des formations linguistiques au personnel des entreprises et aux particuliers. La position centrale de la métropole au sein du nouveau contexte européen, la mondialisation des échanges impliquent en effet de plus en plus la maîtrise des langues étrangères, que ce soit dans le cadre de la vie active, ou dans le déroulement d'un projet professionnel. Créé en 1966, le CPLE dispose de deux centres de formation : l'un situé à Roubaix, l'autre à Lille. Sur ce dernier site, un Centre de Ressources Pédagogiques est à la disposition des enseignants afin de les assister dans la mise en œuvre de leurs actions de formation. Cherchant à réorienter le CRP vers cet objectif, une étude, présentée ici, a été mise en œuvre afin de définir l'organisation à mettre en place et de proposer une solution informatique adaptée.

Après l'énoncé de l'analyse de l'existant qui a été menée, les propositions de remédiation qui ont été faites seront présentées. Leur évaluation et les perspectives qu'elles offrent seront enfin abordées.

I ANALYSE DE L'EXISTANT

I.1 LE CPLE : PRESENTATION GENERALE

I.1.1 L'ETABLISSEMENT

La mission du CPLE est d'accompagner les entreprises de la métropole dans leur développement international en leur proposant des formations axées sur la langue professionnelle. On peut citer à titre de référence les entreprises suivantes : Auchan, Quelle, SNCF, La Voix du Nord, Le Crédit Lyonnais, Dassault aviation... Il s'adresse aussi aux particuliers pour lesquels il met en place des formations à la langue générale.

Le CPLE appartient à un réseau de 181 centres d'étude de langue. Il est centre d'examen pour le certificat européen de langues étrangères, le certificat pratique de français commercial. Il prépare a des examens tels que le Cambridge First Certificat, le Cambridge Advanced English. Il est habilité à effectuer des tests TOEIC (Test Of English for International Communication), le leader mondial des tests d'anglais professionnels. Il est également titulaire du label Excellangues depuis 1982 et de la certification internationale ISO 9001 depuis 1998. Cette dernière garantit le contrôle et le suivi des actions de formations vis à vis des clients et constitue une méthode d'organisation et de management efficace pour l'entreprise.

Relié par un système de navette interne à Roubaix, le centre de Lille se compose d'un ensemble d'infrastructures destinées à l'accueil des stagiaires : salles de cours, Laboratoires de langues, centre multimédia en accès libre, cafétéria, atrium d'accueil. Il regroupe également les bureaux du personnel administratif et pédagogique, une salle des professeurs et le Centre de Ressources Pédagogiques. Celui-ci bénéficie d'un emplacement de choix dans les locaux de l'entreprise puisqu'il se situe au rez-de-chaussée et donne sur l'atrium. Il est donc facilement accessible aux formateurs qui en sont les seuls utilisateurs. Le centre de Roubaix, quand à lui, regroupe les infrastructures destinées aux stagiaires et les bureaux des professeurs qui y sont fixés. Des ressources pédagogiques identiques à celles du CRP sont aussi disponibles sur le site.

I.1.2 LES PRESTATIONS

Les formateurs, permanents, vacataires sont au nombre de 70. Ils exercent dans les deux sites de l'établissement. Trois d'entre eux seulement sont fixés à Roubaix. Ils enseignent dans leur langue maternelle à 2700 stagiaires par an une dizaine de langues : l'Anglais, l'Allemand, l'Arabe, l'Espagnol, l'Italien, le Français langue étrangère, le Japonais, le Néerlandais, le Polonais, le Portugais, le Russe et d'autres langues à la demande.

Différentes formules de cours sont proposées. Il peut s'agir :

- De cours « INTER », cours collectifs se déroulant dans les locaux du CPLE, réunissant des particuliers, des salariés en provenance de différentes entreprises ou stages scolaires intensifs pendant les vacances.
- De cours « INTRA », cours de groupes ou cours particuliers réunissant des personnes venant d'une même entreprise se déroulant dans les locaux du CPLE ou sur place, de cours scolaires annuels sous-traités par des écoles.
- De formations très spécifiques et de durée variable (séminaires professionnels personnalisés, séminaires de commerce international, prestations particulières répondant à un cahier des charges...).

Une grande souplesse de mise en œuvre est possible grâce à des formules d'enseignement à distance par visioconférence, téléphone, Internet, CD-rom du CPLE...en plus de l'intervention possible des enseignants sur place.

Avec toujours pour objectif celui de proposer une formation de valeur répondant réellement aux besoins du stagiaire, Le CPLE propose une pédagogie active, dynamique et motivante. Après une analyse très fine des besoins de l'apprenant, les formateurs établissent le programme de formation adapté. Celui-ci se compose d'activités variées réclamant la participation : l'intérêt suscité est la garantie du succès du stage. Il y a donc peu de produits standard au CPLE, les formations proposées sont « sur mesure » et évolutives même en cours de stage si nécessaire.

I.1.3 LE SERVICE PEDAGOGIQUE

L'entreprise se compose de différents services (Cf annexe : organigramme du CPLE p1):

- Le service commercial qui prospecte les entreprises, assure le suivi de la clientèle, la promotion et le développement des produits.
- Le service administratif composé de l'accueil (accueil du public, suivi administratif des stages), de la comptabilité, de l'assistante de direction (secrétariat de direction, suivi administratif du personnel) et de l'équipe d'entretien.
- Le service qualité, qui assure la conception, l'application, le suivi du système qualité.
- Le service pédagogique.

Le service pédagogique, encadré par son responsable, Brian Cross, est constitué d'une équipe pédagogique et d'une équipe administrative (Cf annexe : organigramme du service pédagogique). L'équipe pédagogique est composée des conseillers pédagogiques et des formateurs. L'emploi du temps de ces derniers est assez chargé : cours en entreprise, au CPLE Lille ou Roubaix, préparation des stages, tâches administratives...

A partir des éléments fournis par le service commercial, concernant le type de formule choisie et les besoins du stagiaire, le service pédagogique assure la mise en place et le bon déroulement des actions de formation en garantissant la qualité des prestations linguistiques de l'établissement. Il constitue en quelque sorte l'unité de production du centre.

Son activité consiste donc à :

- Encadrer les formateurs (formation interne, suivi, sélection, recrutement, établissement des plannings). C'est plus précisément la fonction des conseillers

pédagogiques qui assurent le soutien pédagogique des formateurs (conseil, journées pédagogiques, entretiens...)

- Elaborer les contenus pédagogiques de l'offre de formation (organisation matérielle, évaluation des stagiaires (niveau...), choix, achat de supports pédagogiques, évolution de l'offre linguistique)

- Contrôler la qualité des actions de formation.

Une commission pédagogique composée du Responsable pédagogique et des conseillers pédagogiques se réunit régulièrement de manière à améliorer le fonctionnement du service et la qualité pédagogique des formations (création d'outils pédagogiques nécessaires, veille technique et intellectuelle dans les domaines de la linguistique et de la pédagogie des langues).

C'est au sein de ce service que le CRP est intégré. Il est géré par un(e) étudiant(e) anglais(e) qui effectue au CPLE de septembre à juin un stage. Le « stagiaire pédagogique » en parallèle des tâches administratives qu'il accomplit pour le service pédagogique, met à jour le catalogue, fait le suivi des prêts, assure les commandes et leur suivi sous le contrôle du responsable pédagogique. Le CRP est une petite pièce vitrée qui comprends donc son bureau, les ressources pédagogiques et les documents administratifs dont il a la charge.

Comme tous les autres membres de l'établissement son activité est soumise à la norme qualité. Celle ci précise actuellement la commande de manière formelle, la gestion du prêt et du catalogue incluse dans la norme n'est pas encore formalisée. Reflet de la polyvalence caractérisant l'activité de ce stagiaire, la procédure de commande pour le CRP est intégrée dans le processus qualité plus général de commande de fournitures linguistiques et pédagogiques de l'établissement (CF annexe : Graphe d'opération de la procédure de commande du CPLE p 20).

I.2 LE CRP : FONCTION AU SEIN DU SERVICE PEDAGOGIQUE

I.2.1 ASSURER LES BESOINS D'INFORMATION PERMANENTS

Le CRP est une création récente. Face à la multiplication des ressources documentaires de l'établissement, il a été décidé de créer une structure permettant de les regrouper et de gérer leur circulation. Le CRP est au cœur de l'entreprise et fait parti intégrante de son fonctionnement. Il doit permettre aux enseignants du CPLE « d'accéder à l'ensemble des ressources pédagogiques de l'établissement, livres, cassettes audio, cassettes vidéo, supports multimédia et de les emprunter ».

Plus précisément, son objectif est d'assister le personnel enseignant dans l'exercice de ses fonctions en lui fournissant un accès aux documents du CPLE et à ceux qui existent sur le marché international de l'édition d'ouvrages linguistiques et pédagogiques. Les modalités de cet accès allant du prêt temporaire au prêt « définitif » pour les documents les plus indispensables. Le CRP permet donc de mettre à la disposition des formateurs un ensemble varié, presque exhaustif, d'outils pédagogiques généraux, spécialisés, pour chacune des langues enseignées dans l'établissement. Il fournit donc les instruments indispensables au travail de chacun d'entre eux.

Ce faisant, il donne accès à un ensemble de référentiels dont les professeurs ont constamment besoin pour construire leurs cours. Guides pédagogiques, activités pédagogiques variées, méthodes particulières viennent étayer les cours en fournissant le contenu – l'information théorique – et le contenant – le support pédagogique – sans lesquels aucune transmission de connaissance aux stagiaires ne serait possible. Il s'agit en effet pour l'enseignant en langue d'intéresser ses élèves, d'obtenir une participation. Le choix du support est important car il permet de faire passer au mieux telle ou telle notion. Les supports sont aussi une base pour le travail personnel qui est demandé, pour les contrôles. Ils sont indispensables car ils laissent une trace de la formation qui a été suivie.

Le CRP garantit aussi la qualité de la formation qui est proposée aux stagiaires. Les cours offerts sont en effet basés sur des sources qui ont fait la preuve de leur efficacité, des sources qui sont des classiques de la formation linguistique et qui sont

incontournables car utilisées partout : la méthode « Look ahead » pour l'anglais, « Español en directo »...

Le CRP contribue encore à la mise en place d'une culture commune : l'équipe pédagogique utilisant les mêmes documents, les mêmes termes.

I.2.2 FONCTIONNEMENT DU CRP

LE FONDS

Le fonds du CRP se compose d'à peu près 2400 documents répartis en plusieurs collections : 700 livres, 800 cassettes audio originales, 800 cassettes vidéo originales et copies, une cinquantaine de CD-rom, quelques transparents pour rétroprojecteurs, une dizaine de boîtes de jeux.

Il recouvre le champ d'activité du centre d'enseignement des langues étrangères qu'est le CPLE : on y trouve des méthodes écrites, audio, vidéo, des dictionnaires bilingues, des grammaires, des ouvrages sur la pédagogie générale ou spécialisée, des documents axés sur la langue professionnelle (commerce, droit, technique, management, finance, secrétariat, informatique, médecine...), des recueils de vocabulaire, des énoncés, des préparations aux examens et concours, des annales, des documents sur la civilisation, des recueils d'exercices divers (prononciation, intonation, compréhension...), d'activités pédagogiques (jeux de rôles, jeux...), des classiques littéraires de différentes langues (Cf annexe : Quelques exemples parmi les livres du fonds p 2).

La plus part des parutions concernant l'enseignement des langues sont présentes. A l'image du marché dominé par les parutions sur la langue anglaise, le fonds est pour moitié consacré à celle-ci. Ainsi, pour des langues comme l'Italien ou le Français langue étrangère, le fonds se limite à une soixantaine de documents. Ce déséquilibre s'explique aussi par le fait que le CPLE assure en majorité des formations à l'Anglais.

Certains livres sont photocopiables en tout ou parti. D'autres comprennent aussi des brochures insérées dans leur couverture. Pour les documents les plus usuels, le CRP dispose de plusieurs exemplaires qu'il s'agisse de livres, de cassettes audio ou de cassettes vidéo. Pour ces dernières, des copies sont réalisées sur place selon les

autorisations des éditeurs. Les documents peuvent être rédigés ou enregistrés en version originale ou en français.

Ils sont en général, destinés soit aux élèves directement (ce sont les « workbook » ou les « study book », livres d'exercices pour la langue anglaise, par exemple) soit au professeur lui même. Dans tous les cas, ils sont construits de manière à correspondre à un certain niveau de pratique. Ces derniers sont formulés selon une norme internationale et se décomposent en six stades : débutant, élémentaire, pré-intermédiaire, intermédiaire, post-intermédiaire, avancé. On les retrouve donc mentionnés sur la plus part des publications quelque soit la langue.

L'ACQUISITION

Le fonds se constitue par achat chez un libraire spécialisé. La commande pour le CRP est intégrée dans le processus de commande pour le CPLE : il peut s'agir de commandes pour les stagiaires, de commande pour un professeur à titre personnel, de commandes pour Roubaix (Cf annexe : Graphe d'opération du processus de commande du CPLE p 20). Le volume des commandes varie en fonction des temps forts de l'année « scolaire ». Approximativement une centaine de documents rejoignent le CRP chaque année.

Les suggestions de commande peuvent être faites par les formateurs eux-mêmes, le catalogue du fournisseur est à leur disposition au CRP. Ils utilisent pour cela une fiche de commande interne qui leur permet de commander de nouveaux supports (Cf annexe : Fiche interne de commande de livres p 22). Cette fiche est utilisée pour les commandes aux stagiaires (un fonds de secours pour les ouvrages souvent distribués aux stagiaires est aussi prévu hors du CRP), mais elle peut aussi porter des commandes personnelles. Le Responsable Pédagogique décide alors si le document commandé sera intégré au CRP ou s'il sera réservé à l'usage du professeur. Dans le premier cas, un prêt prioritaire est accordé au formateur, par le responsable Pédagogique, dès réception de la commande. Ce dernier peut également ajouter des commandes pour le CRP.

L'ENREGISTREMENT

Il n'existe pas d'inventaire des documents entrés ou créés au sein du CRP.

LE CATALOGUE

Le catalogue est un document référencé au sein du processus qualité du CPLE. Il est mis à jour tous les mois par le stagiaire pédagogique et peut être consulté sur place. Il est établi sous Word. Il précise pour chaque document la côte, le titre, celui-ci pouvant parfois indiquer le niveau auquel s'adresse le document. Il s'organise autour de plusieurs rubriques : pour chaque collection, les documents sont réunis par langue. Pour les livres un regroupement par thème est proposé (Cf annexe : Extrait du catalogue p 23) : activités vidéo pour les livres support de vidéo, dictionnaires, grammaire, méthodes, méthodologies, préparation aux examens et concours, ressources pédagogiques (spécialisées dans certaines activités : compréhension auditive, parler, travailler par paires, jeux), skills (même chose que précédemment : il s'agit de développer une compétence particulière : parler, écouter, lire...en Anglais), ressources photocopiables (recueils d'exercices, méthodes... offrant la possibilité aux lecteurs de pouvoir photocopier certaines parties ou tout l'ouvrage), vocabulaire, inclassables (civilisation), anglais américain pour l'anglais, qcm, documents spécialisés (orientés vers la langue professionnelle).

Ces thèmes sont en fait composés de sujets de livres et de types d'activité pédagogiques. Un regroupement par thèmes est aussi proposé pour les cassettes audio mais de manière beaucoup moins précise.

Les références sont classées à l'intérieur des rubriques par leur numéro d'entrée ce qui rends la recherche d'information très difficile. Les supports tel que les transparents pour rétroprojecteurs, sont rangés en tant que thèmes parmi les livres. Certaines catégories de supports ne sont plus utilisées mais figurent toujours dans le catalogue.

Certains documents ne sont pas catalogués. Les boîtes de jeux n'y figurent pas.

Les informations recueillies par le catalogage sont très succinctes, son organisation peu propice à la recherche.

LA COTE

Alphanumérique, elle est composée de 3 indices significatifs (Cf annexe : Extrait du catalogue p 23):

2 ou 3 lettres représentent le support physique :

K7 pour les cassettes audio, VIO pour les vidéos originales, VHS pour les copies vidéo.

Pour les livres ce sont les thèmes qui sont forcément repris :

DI pour dictionnaire, ME pour méthode, RPD pour ressources Pédagogiques.

1 ou 2 lettres représentent la langue :

A : anglais, D : allemand, PL : polonais

3 chiffres attribués par ordre chronologique d'entrée dans le fonds.

Les « séries » sont dispersées au rangement : par exemple les méthodes, les grammaires qui se déclinent en plusieurs volumes, plusieurs niveaux quelque soit le support, les mêmes documents s'orientant soit vers le professeur soit vers l'élève qui doivent être regroupés.

Pour compenser les effets de l'ordre numérique, on a ajouté des indices : A,B,C...de manière à créer un lien entre les documents de ce type. Parfois un lien est créé sans qu'il n'existe aucun rapport entre les documents.

Les copies vidéo sont cotées à l'aide du numéro d'entrée de l'original auquel on a ajouté un indice. Ce n'est jamais le même (c1, .1,...).

Une même côte peut être attribuée à des documents différents.

L'ANALYSE

Il n'existe pas de condensation ou de réelle indexation. Celle-ci n'existe que par sa forme la plus simple : les classes du classement en place et ce seulement pour les livres, un peu pour les cassettes audio. Le contenu des documents n'est en fait accessible qu'après une consultation poussée.

LE STOCKAGE PHYSIQUE

Les livres, cotés, présents dans le catalogue sont stockés dans le CRP lui-même. Ils sont entreposés sur des rayons selon la côte. Le classement est signalé par des étiquettes.

Les livres récemment acquis sont entreposés dans la salle des professeurs. Non cotés, ils ne sont que consultables. Ils ne rejoignent pas le CRP.

Les originaux audio, vidéo sont entreposés dans un local séparé du CRP qui regroupe aussi le matériel de reproduction. Rangés dans une armoire, sans signalisation, ils sont côtés et ne sont pas empruntables.

Des copies audio (une cinquantaine) sont disponibles pour les titres les plus utilisés dans la salle des professeurs. Elles ont une existence « officielle » et sont cotées selon un autre système : un numéro chronologique de création et un code couleur représentant les langues.

Des copies vidéo sont aussi prévues. Elles sont rangées pour certaines avec les originaux, pour les autres dans le couloir du premier étage du CPLE. Elles sont cotées.

Les CD-rom sont entreposés dans la salle multimédia. Ils ne sont pas côtés.

Le stockage physique est marqué par l'éparpillement.

Le prêt de certains documents est difficilement contrôlable en raison de leur lieux de stockage. Il y a des pertes, des disparitions.

La place réservée aux nouveautés dans le CRP est problématique.

LE SERVICE DE PRET

Sont empruntables les livres du CRP, les copies des originaux audio, vidéo prévues pour les documents les plus utilisés, quelques originaux non copiables qui sont donc prêtés, les copies créées en cas de prêt à la commande d'un original audio, vidéo.

En cas de prêt au CRP, c'est en fait le professeur qui signale lui-même son emprunt sur un cahier de prêt. Il s'agit alors d'un emprunt de livres ou d'originaux audio, vidéo non copiables. La saisie se fait sur un ensemble de douze feuillets représentant chacun un mois de l'année. Sur la feuille représentant le mois de la date de retour prévue, il inscrit son nom, le titre du document, la côte, parfois, et la date de retour qu'il prévoit.

Il y a souvent des confusion entre la date d'emprunt et la date de retour.

Les prêts de copies audio sont enregistrés de la même manière dans la salle des professeurs, sur un autre cahier.

Les prêts de copies vidéo sont plus ou moins enregistrés au CRP.

Le suivi des prêts est assuré par le stagiaire pédagogique. Il consiste à rayer de la liste les documents qui ont été rendus.

Le prêt d'un document peut aussi être accordé dès réception de la commande (Cf annexe : Graphe d'opération du processus de commande du CPLE p 20). Il est alors reporté sur le cahier de prêt du CRP à partir de la fiche de commande interne par le stagiaire pédagogique.

Il y a beaucoup de disparitions de documents.

LA CONSULTATION

Elle se fait dans le CRP donc dans le bureau du stagiaire pédagogique. De même que pour le prêt, la consultation est aussi possible hors des heures de présence de ce dernier. Une clé du CRP est disponible à l'accueil.

Le manque de place, d'installations permettant vraiment de consulter la rend très peu conviviale.

LA RESERVATION

La réservation permet d'anticiper les besoins des professeurs en supports pédagogiques pour leurs cours. Elle se fait par l'intermédiaire d'une fiche de réservation de matériel pédagogique (cf annexe : Fiche de réservation de matériel pédagogique p 27).

Les formateurs peuvent demander des copies de cassettes audio conformes à l'original ou de compilation, des copies de l'examen du Certificat Européen pour les stagiaires. Ils peuvent aussi demander des copies de cassettes vidéo, ou réserver une copie vidéo déjà faite. Il peuvent encore réserver des jeux, des livres pour leurs stagiaires (qui sont alors sorti du fonds réservé à cet usage) et du matériel.

C'est un système auquel le CPLE est très attaché. Les support audio, vidéo étant indispensables aux cours, le principe de base est de les considérer les comme personnelles qu'il s'agisse de copies conformes ou de compilation. Il s'agit d'un acquis pour les formateurs de l'entreprise.

Ces copies faites par le stagiaire pédagogique à la demande permettent en théorie de résoudre les problèmes de retards inhérents au prêt mais elles sont victimes d'autres maux : pertes, disparitions. Cette fiche est donc ambivalente. La date de retour indiquée ne concerne en fait que la réservation de copies vidéo existantes et les réservations de jeux, de livres pour les stagiaires. En cas d'absence du document réservé dans les temps établis par le formateur une nouvelle copie est faite pour lui, elle n'est pas référencée.

La réservation de copies audio déjà faites n'est pas envisagée, alors qu'un fond de copies existe. La réservation de livres du CRP non plus.

Une date de retour des documents réservés est prévue mais elle est peu respectée vu la confusion entre les copies du CRP et les copies personnelles.

LA RECHERCHE

Elle est surtout le fruit du hasard actuellement, le résultat de l'entraide entre les formateurs. Le catalogue ne semble pas être un instrument efficace.

I.2.3 LE CRP ET SES UTILISATEURS

Le CRP constitue un système d'information parmi d'autres. Qu'ils soient fixés à Lille ou à Roubaix, c'est dans ce fonds que chaque enseignant va prélever l'information dont il a besoin en respectant les contraintes suivantes : le type de formule de stage qu'il doit mettre en œuvre et le programme type correspondant qui a été élaboré par le service pédagogique, les préconisations en terme de ressources pédagogiques (liste des manuels à utiliser par niveau pour l'anglais, manuels imposé pour certain type de cours précis), les besoins et niveaux des stagiaires auxquels il doit s'adresser. Soit un ensemble d'informations obtenues avec la tâche : informations techniques internes, informations externes fournies par le stagiaire lui-même qui peut travailler avec ses documents.

Le CRP, lui, apporte un information « documentaire », dans le premier sens du terme. Dans cette optique, les référentiels proposés ont l'avantage d'offrir des perspectives d'utilisation énormes.

La structure des documents écrits, elle même encourage en effet les formateurs à une utilisation parcellaire. Les maisons d'édition ont de plus en plus l'habitude de proposer des ouvrages aux rubriques multiples. Ainsi une méthode d'apprentissage de l'espagnol, est souvent conçue de manière à contenir du vocabulaire, des guides pédagogiques, des exercices variés par les compétences qu'ils cherchent à développer chez l'apprenant : ajouter les mots qui manquent, transformer une phrase, s'exprimer, lire, écrire...Une richesse qui fait que certaines d'entre elles ont une table des matières aux allures de mode d'emploi (Cf annexe : Exemples parmi les livres du fonds p 18). Si les méthodes

peuvent paraître constituer un cas extrême, les autres ouvrages même s'ils couvrent un thème plus restreint comme les précis de langue professionnelle, les grammaires sont aussi ambivalents.

L'enseignant peut donc diffuser à ses stagiaires le document tel quel mais il peut aussi le transformer, le sortir de son contexte, prélever des informations, l'adapter à ses besoins.

En parallèle du CRP, le CPLE favorise la constitution de documentation plus personnelles. Par le biais de la commande, il donne aux enseignants la possibilité d'avoir toujours à leur disposition les référentiels qu'ils utilisent le plus fréquemment, la possibilité d'obtenir des copies audio, vidéo comme il a été mentionné plus haut. L'utilisation d'autres documents comme les magazines, les journaux est aussi encouragée.

I.3 PRESENTATION DE LA MISSION

I.3.1 ANALYSE DE LA PROBLEMATIQUE

Les objectifs du CRP sont donc de fournir une information référentielle, issue de documents aux supports multiples, dans le domaine de la pédagogie et de la linguistique à ses utilisateurs, qui sont des enseignants.

Or, le système documentaire en place n'est pas conçu de manière à répondre à ses objectifs. Il n'est pas adapté au type d'information à traiter. Il n'est pas adapté aux utilisateurs.

Le CRP s'il a des objectifs remplit donc mal la mission qui devrait leur correspondre : répondre aux demandes et aller au devant de celle-ci. Il répond actuellement de façon très partielle aux demandes des utilisateurs. Il ne leur offre pas d'outil de recherche de l'information adapté. Au contraire, il a misé sur la diffusion des documents, en allant au devant de la demande, en fournissant les documents dans les meilleures conditions. Il a adapté son service de prêt, de commande, de réservation aux besoins de disponibilité des utilisateurs à tel point que le système en place est devenu confus, donc lourd à gérer. La mission actuelle est claire : il s'agit d'abord de permettre « d'accéder, d'emprunter ».

Il me semble que mon intervention devrait avoir pour objectif de rétablir l'équilibre entre les deux composantes de la mission du CRP. Il s'agit pour cela d'accorder une plus grande importance au traitement de l'information documentaire qui ne peut être négligé. L'étude du fonds du CRP a en effet montré qu'il était difficile de décrire le contenu des documents à l'aide d'une seule notion. L'étude des besoins des utilisateurs a également montré que ceux-ci ne percevaient pas le fonctionnement du prêt, de la consultation comme un problème prioritaire mais qu'ils estimaient plutôt indispensable d'améliorer « l'accès au contenu des documents » et non pas seulement l'accès aux documents eux-mêmes de manière à « faciliter leur travail ».

Chacun dans sa langue à accès à un fond dont le volume est suffisamment petit pour pouvoir se permettre de feuilleter, de chercher donc d'effectuer une analyse de contenu. Il n'empêche que dans ces conditions, la construction d'un cours s'accompagne d'une perte de temps et d'une perte d'information. Les utilisateurs du CRP ont donc besoin d'un autre outil documentaire qui les assiste dans leurs recherches.

Ceci me paraît d'autant plus justifié si l'on considère les documentations personnelles des formateurs. Les CRP doit s'en démarquer en offrant « une plus value » à l'information qu'il détient et qui est souvent la même. D'après M. Guilot cité par J. Chaumier * « La fonction documentation est destinée à l'établissement d'un réseau organisé de collecte et de diffusion d'informations venant renforcer, compléter les réseaux d'information propres à chacun des agents de l'organisme considéré ».

Il me semble que proposer de nouvelles modalités pour la recherche des informations utiles va aussi dans le sens du souci de mise à disposition maximale des documents du CRP et que c'est aussi un service qui doit être organisé.

* Jacques Chaumier, Travail et méthodes du documentaliste, p11

I.3.2 DESCRIPTIF DE LA MISSION

Après l'analyse des besoins des utilisateurs qui a permis d'orienter mon travail et l'analyse fonctionnelle de l'organisation du CRP qui a mis en évidence les manques par rapport à ces besoins, la chaîne documentaire en place a été revue dans son organisation :

« L'acquisition » devait être intégrée dans un circuit moins individuel, un outil d'indexation et de catalogage devait être mis en place, le « stockage physique des documents » devait être rationalisé par la mise en place d'une classification adaptée, le « stockage des informations issues de l'analyse » devait être défini, ce qui précisait le futur mode de « recherche » documentaire, le système de « prêt » devait être corrigé et Facilité.

Une fois les modifications à apporter mises en place, un outil informatique permettant de traiter les applications documentaires serait cherché. Un cahier des charges devait alors être rédigé d'après lequel un logiciel serait choisi.

I.3.3 ENJEUX, OBJECTIFS, CONTRAINTES

Il s'agissait pour moi de recibler la mission du CRP et par là de le renforcer dans son rôle. Les enseignants auraient ainsi un accès amélioré aux documents car un accès capable de proposer tous les documents pertinents et seulement les documents pertinents. La pertinence consistant ici à dégager les plus petites informations utiles pour eux. Il serait plus qu'un centre de regroupement de documents à la disposition de tous. Il permettrait de diffuser les documents vers les formateurs de manière plus efficace et plus rapide mais aussi de diffuser l'information contenue dans les documents, chose qu'il ne faisait pas jusqu'à maintenant. L'informatisation a dans ce sens l'objectif de mettre à la disposition des utilisateurs une information à jour, avec des clés d'accès multiples.

Les ressources de Roubaix, identiques à celles de Lille par les supports, les domaines couverts, les titres pourront bénéficier aussi de cette réorganisation.

Il s'agit aussi de mettre en place une organisation documentaire cohérente de manière à améliorer la rentabilité de la gestion du CRP en évitant les pertes de documents. Il s'agit

également par ce travail de formaliser les principes de fonctionnement du CRP afin de les faire figurer dans la norme ISO 9001. Il s'agit encore de faciliter la tâche des futurs stagiaires pédagogiques au sein du CRP par le recours à une solution informatique plus adaptée. Celle-ci devant aussi tenir compte du fait qu'il s'agit de non professionnels.

Il fallait enfin permettre de mettre en commun le savoir-faire pédagogique de chacun de manière à garder une trace de l'expérience acquise par l'entreprise.

Les remèdes à proposer doivent cependant être adaptés à la culture de l'entreprise. Une grande souplesse est demandée vis à vis du principe de disponibilité des documents pédagogiques qui est un acquis pour les formateurs.

II PROPOSITIONS DE REMEDIATIONS

Ces propositions ne pourraient être faites qu'avec une parfaite connaissance des besoins des utilisateurs.

II.1 ANALYSE DES BESOINS DES USAGERS DU CRP

II.1.1 LES ENTRETIENS

Mon premier travail a en fait été un travail d'observation de manière à recueillir des informations sur l'entreprise, le service pédagogique, sur le CRP (évaluation du volume de documents disponibles, étude des particularités du fonds en général : la présence de copies, d'exemplaires multiples, les liens entre les différents types de documents, leur nature, les sujets abordés, leur structure). J'ai enfin pu observer les utilisateurs en action : leur méthode de recherche, leur façon d'enregistrer les prêts. Ceci de manière à anticiper les questions à poser.

Ces premiers renseignements ont été affinés par des entretiens avec les formateurs.

Mon objectif était d'interviewer un professeur par langue dominante, c'est à dire la plus enseignée : l'Anglais, l'Allemand, l'Espagnol, l'Italien, le Français langue étrangère, le Néerlandais, un professeur représentant les langues moins demandées comme le Polonais ou le Portugais et un professeur de Roubaix afin de constituer un échantillon représentatif de l'ensemble des utilisateurs. En raison d'emploi du temps très chargés,

seuls les professeurs d'Anglais, d'Espagnol, d'Italien, de Français langue étrangère, de Néerlandais, d'Italien et un professeur de Roubaix ont pu être interrogés.

Les entretiens se sont déroulés dans les bureaux respectifs des enseignants ou dans le CRP. Ils me permettaient d'atteindre plusieurs objectifs. D'abord ils entraient dans le cadre de la mise au point de mon questionnaire qui était déjà élaboré. Ils devaient également se terminer par un échange plus libre s'inscrivant dans le cadre de la réponse à la question 24 (Cf annexe : Questionnaire aux utilisateurs p 28). Cette dernière me permettait alors, d'obtenir une information plus subjective, plus qualitative sur le CRP : Répond-il à leur besoin ? Quels sont les problèmes auxquels ils sont confrontés ? Comment améliorer ? Comment est perçu le CRP ?... Ils devaient aussi servir à présenter mon travail. Enfin, ils me permettaient d'appréhender l'activité du formateur et les pratiques documentaires qui y étaient attachées : En fonction de quoi une recherche documentaire est-elle mise en œuvre ? A quel stade de la formation ? quelles sont les informations recherchées ? ...

II.1.2 LE QUESTIONNAIRE

Le questionnaire, une fois prêt m'a permis de recueillir des données plus quantitatives sur le CRP. Il a été diffusé à un échantillon de dix-neuf enseignants, toutes langues confondues, permanents, vacataires, fixés à Lille ou à Roubaix. A peu près un enseignant sur quatre a été interrogé. Encore une fois, les enseignants concernés n'ont pu être choisis au hasard mais l'ont été en fonction de leur disponibilité.

Le questionnaire comprend vingt-quatre questions articulées autour de cinq rubriques (Cf annexe : Questionnaire d'étude des besoins des utilisateurs p 28) :

- ❑ L'utilisateur : sa fonction, son ancienneté dans l'entreprise, son lieu de travail.
- ❑ Les lieux et fréquences de recherche : il s'agit de connaître la fréquence d'utilisation du CRP notamment par rapport au fond indépendant de la salle des professeurs.
- ❑ Les informations recherchées : On cherche à les définir en termes d'utilisation ultérieure, professionnelle ou personnelle, en termes de supports, en termes d'unités thématiques. On aborde ici la définition des besoins de supports pédagogiques et les besoins d'information théorique.

- Le comportement documentaire : on essaye ici de préciser les outils ou démarches de recherche documentaire employés c'est à dire les clés d'accès utilisées ou improvisées, les informations bibliographiques intervenant au départ d'une recherche, les comportements face à la diffusion documentaire : l'emprunt, le retour d'emprunt, la consultation. Il s'agit aussi de préciser la future classification.
- Les besoins, les attentes : il s'agit d'estimer les besoins actuels, les problèmes rencontrés par rapport au système documentaire actuel.

Les questions sont pour la plus part le résultat d'hypothèses qui ont été émises lors de la phase d'observation et lors des entretiens. Il s'agissait de les confirmer ou de les infirmer. La formulation des questions a eu pour contraintes celles de ne mettre qu'une question par question, d'essayer d'être le plus clair possible et de conserver le vocabulaire utilisé. La progression suit un ordre logique afin qu'aucune question ne surprenne le lecteur et que l'attention reste complète. Ainsi, la première rubrique s'intéresse à l'utilisateur de manière à l'interpeller.

Une grande place a été laissée aux questions fermées qui sont plus faciles à dépouiller. Certaines questions sont cependant mixtes. Elles comportent alors une partie ouverte qui permet d'obtenir une réponse plus « libre » (« Si oui, pourquoi ?, ... »). Il s'agit dans ce cas de ne pas occulter les réponses plus personnelles, par essence plus intéressantes. Certaines questions proposent encore des réponses à choix multiple, résultats des observations et des entretiens. Pour tenir compte des cas non envisagés, une réponse autre a parfois été ajoutée. Pour ces dernières, un calcul sur le total des réponses et non sur le total des questionnaires a permis d'établir les pourcentages.

Pour la rubrique concernant les informations recherchées, les items « Souvent, Parfois, Jamais » ont été utilisés car ils permettaient de représenter les réponses sur une échelle temporelle : le choix de « souvent » signifiant « nécessaire pour les actions de formation », celui de « parfois » signifiant « occasionnel, selon les circonstances ». Ceci permettait de classer par ordre de plus grande occurrence les motivations de recherche, les supports, les thèmes recherchés. Ces items offrent aussi la possibilité aux personnes interrogées de choisir entre des réponses extrêmes et des réponses centristes.

II.1.3 LES BESOINS DES UTILISATEURS

Lors des entretiens, le souhait que mon intervention fasse du CRP un instrument de travail pour les professeurs a été un thème récurrent. L'accès à des informations très précises devait être facilité. Pour l'Anglais, par exemple, il fallait dégager des documents des thèmes comme l'emploi des modaux, l'utilisation des articles...des exercices se rapportant à ces points, des présentations théoriques de ces notions...afin que chacun puisse gagner du temps. Le logiciel INDEX créé par Philip Ely – responsable de la recherche et du développement linguistique dans le cadre des nouvelles technologies du CPLE – a souvent été cité. Ce logiciel indique par types de problématiques les ressources à utiliser pour concevoir le cours. Il ne s'applique qu'à l'Anglais. Seuls vingt cinq documents ont été analysés pour le moment mais déjà trois cent sept sujets ont été répertoriés ! C'est dire la richesse du fonds.

Les lacunes de l'organisation sont bien perçues.

Le manque d'information sur l'arrivée des nouveaux documents a aussi été mentionné, de même que le manque de convivialité du CRP.

Les difficultés d'accès aux documents eux mêmes ont été abordées. Les disparitions, les recherches infructueuses sont courantes. On ne sait pas ce qu'il y a dans le fonds au juste. Le système de prêt actuel, abordé d'un point de vue collectif, est déclaré trop peu rigoureux, ce qui « aggrave les choses ». Ce dernier n'est pas le seul moyen d'accéder aux documents. La consultation s'accompagne souvent de photocopies pour les points les plus intéressants. On n'emprunte en général que quand l'ensemble du document est intéressant.

Enfin, la fermeture du CRP hors des horaires de présence du stagiaire et lors de la fermeture de l'accueil (qui dispose d'une clé du CRP) est déplorée.

Les renseignements quantitatifs recueillis par le questionnaire complètent le résumé qui vient d'être fait des entretiens. La réponse à la question ouverte 24 du questionnaire comprend souvent les éléments cités ci-dessus.

Il est apparu que 37 % des professeurs interrogés ne fréquentaient le CRP qu'une à plusieurs fois par semaine, 63 % le fréquentent moins d'une fois par semaine. Tous les professeurs de Roubaix interrogés mènent leurs recherches documentaires à Lille.

Les motivations de recherche sont le plus souvent la conception d'un cours pour 47 % d'entre eux. La prise de connaissance des dernières parutions dans un domaine qui les intéresse n'est un but de recherche courant que pour 27 % des P I, 42 % d'entre eux n'ont jamais recours au CRP pour accéder aux nouveautés. Ce dernier résultat est à relativiser puisque 74 % des P I commandent pour le CRP et bénéficient d'un prêt prioritaire sur les nouveautés. Celles-ci sont donc quand même accessibles par le CRP. La venue au CRP relève en fait plus d'une démarche occasionnelle comme celle de répondre aux questions des stagiaires ou de compléter ses connaissances personnelles (53 % des P I ont répondu « parfois » à cette proposition, 69 % l'ont fait pour la deuxième). Aucune autre motivation n'a été mentionnée.

Parmi les supports pédagogiques recherchés, les ressources photocopiables viennent en tête (la réponse souvent a été choisie par 58 % des P I). Ceci paraît logique vu les résultats des entretiens. Le prélèvement d'informations est courant. Les livres s'ils sont « parfois » recherchés par 53 % des P I ne viennent qu'en deuxième position (« souvent » a été choisi par 47 % des P I). Enfin, les vidéos sont souvent recherchées (32 % des P I). Les CD-rom jamais (69 % des P I). Les cassettes audio quand à elles sont recherchées de façon plus épisodique : c'est « parfois » une motivation de recherche pour 78 % des P I. Il apparaît donc que plus un support offre de possibilités d'utilisation hors contexte plus il est cherché.

Tous les thèmes de livres ne présentent pas le même intérêt. Les dictionnaires et les grammaires ne sont jamais recherchés (respectivement 48 et 53 % de réponses à la proposition « jamais »). Ceci s'explique par le fait que les formateurs enseignent tous leur langue maternelle. Ce type de documents représente pour eux un intérêt moindre. Il en est de même pour les ouvrages de pédagogie (32 % de réponses à la proposition « jamais »). Les enseignants ont acquis une certaine expérience, ils ne consultent ces ouvrages que pour des cas très particuliers. Les ouvrages relatifs aux examens et concours n'ont pas plus de succès (31 % des P I ont choisi l'item « jamais »). En effet, tous les stagiaires ne décident pas de passer ces épreuves. Ce sont en fait le plus souvent les ressources pédagogiques, c'est à dire les exemples d'activités pédagogiques, qui sont recherchées (53 % des P I) avec les documents spécialisés (dans la langue professionnelle), 42 % des P I, et les livres d'activité vidéo (31 % des P I). L'information cherchée dans les livres est donc avant tout une information

réinvestissable. Occasionnellement, les skills pour l'Anglais (79 % des P I ont choisi la proposition « parfois »), les méthodes (58 % des P I), le vocabulaire (53 % des P I). Ils couvrent en effet une utilisation beaucoup plus ciblée même si les skills sont aussi des exemples d'activités pédagogiques.

69 % des P I estiment qu'il serait effectivement utile pour eux de préciser des thèmes pour les supports audio et vidéo.

L'étude du comportement documentaire a mis en évidence des particularités. Sans surprise, le catalogue n'intervient que dans 15 % des recherches. Celles-ci sont surtout menées directement dans les rayons (42 % des P I), avec l'aide du stagiaire pour 33 % des P I ou pour 10 % d'entre eux autrement : Internet, documents personnels.

La méthode de recherche est marquée par l'activité professionnelle des formateurs. Elle consiste pour 35 % des P I à partir du niveau de leurs stagiaires, donc du niveau des documents. 24 % d'entre eux cherchent d'abord le type de support qui sera le plus adapté. D'autres partent des références qu'ils connaissent déjà, donc du titre (14 % des P I). En général, des références comme l'auteur (6 % des P I), l'année d'édition (6 % des P I) sont peu ou pas utilisées. La proposition « autre » a été choisie par 21 % des P I. Les précisions apportées concernaient les thèmes des documents (exercice...).

Les souhaits de classification mettent en avant la langue (33% des P I), les thèmes (27 % des P I), les niveaux (21 % des P I) et enfin les supports (19 %). Ceci reflète à peu près les méthodes de recherche.

74 % d'entre eux n'ont jamais utilisé de logiciel pour mener une recherche documentaire, les autres ont cité le logiciel maison (Cf plus haut).

L'emprunt et la consultation sont pratiqués en proportions presque égales (54 % et 46 % des P I). L'emprunt concerne surtout les documents indispensables, la consultation a plutôt pour objectif de prélever les informations intéressantes par photocopies. La durée d'emprunt idéale serait de quinze jours pour 53 % des P I, 10 % d'entre eux souhaitent qu'il n'y ait pas de limites, 37 % ne se prononcent pas. Les documents empruntés sont rendus par 54 % des P I au stagiaire pédagogique qui se charge ensuite du rangement. 38 % des formateurs les rangent eux-mêmes. La réponse « autre » choisie par 4 % des P I concerne les enseignants qui sont à Roubaix et qui n'ont pas le temps de se rendre à Lille. Ils utilisent alors la navette.

53 % des P I estiment que leurs besoins ne sont couverts qu'à moitié et qu'ils vont augmenter. Dans ce sens, 74 % d'entre eux commandent des documents pour le CRP. Seulement 37 % estiment que leurs besoins documentaires sont totalement satisfaits, pour 10 % des formateurs les besoins ne sont pas satisfaits du tout. Ces derniers peuvent être les enseignants des langues « minoritaires » qui sont effectivement moins présentes dans le fonds.

Enfin, la mise à disposition du fonds telle qu'elle existe actuellement n'est pas jugée problématique par 53 % des P I. 47 % d'entre eux pensent le contraire. Ce jugement mitigé peut s'expliquer par les facilités d'obtention de documents à titre individuel qui compensent les problèmes de circulation communs, l'expérience acquise, la connaissance des rayons.

II.2 LES OUTILS ET LES MODIFICATIONS DE LA CHAÎNE DOCUMENTAIRES PROPOSÉS

II.2.1 CHOIX D'UNE CLASSIFICATION

La classification permet un rangement logique car basé sur des catégories, par exemple, des sujets, des supports. Elle s'inscrit dans une démarche de traitement des documents afin de faciliter leur mise à disposition dans le cadre de la consultation, du prêt et d'en assurer la traçabilité.

Il a d'abord fallu déterminer parmi les documents de la salle des professeurs et les copies en circulation, lesquels faisaient parti du CRP. Il a été décidé que seuls ferait parti du CRP : les copies vidéo prévues pour les titres les plus classiques, le fonds de copies audio de la salle des professeurs et les copies créées à l'issue d'une commande une fois le prêt terminé. Les autres copies restent donc personnelles.

Il existait aussi dans la salle des professeurs une collection de livres. Mon questionnaire a eu pour objectif de vérifier si ce fonds était utilisé ou pas pour satisfaire les besoins d'information des formateurs. Il est apparu que 53 % des P I ne le considéraient pas comme indispensable et que 68 % d'entre eux ne le consultaient pas souvent. Ce fonds est en fait surtout composé de méthodes anciennes voire démodées qui ne seront donc pas classés.

Mon premier travail a été de partir des informations recueillies sur les documents du CRP. Ils couvrent un domaine spécialisé. Ils se déclinent en plusieurs supports, en plusieurs exemplaires, en plusieurs volumes qui ne sont pas nécessairement achetés dans l'ordre des parutions. Il existe des liens entre des documents de collection différentes : les méthodes, qui se composent de livres, de cassettes audio et de cassettes vidéo. On aurait pu réunir ces différents éléments dans un « Kit méthode multimédia », mais des problèmes de prêts seraient apparus très vite. Les diverses composants d'une méthode sont en effet utilisés individuellement. Ils sont, de plus, communs à un ensemble de professeurs qui les empruntent. Vu les contraintes de mise à disposition, les formateurs ne peuvent emprunter ce dont ils n'ont pas besoin sous peine de pénaliser les autres.

Ce contexte fixé, il fallait donc créer un principe de classement du fonds qui allait permettre de trouver facilement ce que l'on cherche. Les possibilités de classement étaient multiples.

Le classement actuellement en place, m'a confirmé dans le fait qu'il fallait classer les documents par langues, les thèmes et les niveaux devant également avoir leur place. Ce type de classement était surtout valable pour les livres. Que faire des autres supports ? Le traitement habituel des collections de « non livres » consiste à les classer par support et par numéro d'entrée à l'intérieur du support. Ceci revenait pour le CRP à laisser les collections de cassettes audio et vidéo, copies et originales telles qu'elles étaient rangées. Je pense que les copies audio et vidéo, relativement souvent utilisées, devaient être intégrées dans une classification thématique des livres. Ceci afin de tenir compte des liens entre les trois supports, d'unifier le rangement de façon à le clarifier. Les autres supports, dont les originaux audio et vidéo, seraient classés selon le traitement habituel. Les différentes collections seront ainsi respectées.

Mon cadre de classement sera donc composé de classes thématiques et de classes de supports. Restait à créer un plan de classement thématique spécialisé.

Soit je partais du fonds et élaborais ce plan. Il fallait alors regrouper les documents par domaines couverts, créer une arborescence et définir le vocabulaire caractérisant chaque niveau. Soit j'essayais de trouver et d'adapter un plan de classement déjà élaboré correspondant au domaine couvert par le CRP. J'ai donc pris contact avec l'ADBS qui m'a appris qu'il n'existait pas à sa connaissance de classification semblable dans le

domaine public. Je me suis ensuite rendue au CDDP. Celui-ci, couvrant également le domaine de l'enseignement des langues vivantes, devait disposer d'un plan de classement en conséquence.

Le plan de classement de la Médiathèque du CDDP du Nord (Cf annexe : p 42) à donc été pris comme référence pour la création du plan de classement du CRP. Basé sur la classe « 400 , Langues vivantes » de la classification encyclopédique de Dewey, il a été modifié de manière à faire paraître des sous classes de niveaux. Il a fourni le schéma de l'arborescence des sujets et le vocabulaire à employer. L'arborescence a été simplifiée puisqu'il ne s'agit pas de faire apparaître tous les sujets de telle ou telle classe mais de classer les documents que le CRP possède ou possèdera (Cf annexe : Plan de classement proposé pour le CRP, p 44).

La classification comprend dix classes pour chacune des langues : six classes thématiques et quatre classes de supports. Une classe à été crée pour les documents relatifs aux examens et concours, sujet qui ne paraissait pas dans le plan de classement du CDDP. Pour les originaux audio et vidéo, des sous classes permettent de faire la distinction entre les supports copiables et ceux qui ne le sont pas. C'est une information importante à signaler qui va permettre d'éviter les erreurs de manipulation lors du prêt, des opérations de copie.

A chaque langue enseignée actuellement a été attribué un nombre. Pour chacune d'elles l'indice de classification est décimal. Il se décline en dix classes qui pourront à leur tour être subdivisées en dix...L'avantage de cette notation est qu'elle permet la mise en place d'un système facilement évolutif. Enfin, les niveaux indiqués sont les niveaux internationaux.

II.2.2 ELABORATION D'UNE COTE

Arrivé à ce stade, la côte d'un fonds classique aurait été construite, pour les livres, en reprenant l'indice de classification, suivi des trois premières lettres du nom de famille de l'auteur ou du titre en cas d'ouvrage anonyme. Ce principe aurait pu être appliqué ici sans la présence des copies audio et vidéo. Pour pouvoir indiquer les liens entre les différents supports la côte sera uniquement numérique.

Pour chaque document, la côte se compose de l'indice de classification auquel un numéro d'entrée est ajouté. Lors du reclassement, le premier document qui a été coté à

reçu le numéro 1. L'approximation du fonds a établi qu'un espace de trois chiffres suffisait à rendre le format de la côte homogène.

En cas de déclinaison multiple d'un même document, il suffit d'ajouter un numéro d'entrée dans la collection pour distinguer les documents auxquels on attribue le même indice de classification et le

même numéro d'entrée, qui devient alors indice de collection (Cf annexe : Exemple de cotation de la méthode « Headway » p 50). Les documents acquis et entrant dans une « collection » déjà en possession du CRP prennent le numéro précédemment attribué à la collection quelque soit le support.

La lisibilité de la côte peut encore être améliorée en séparant l'indice de classification et le numéro de « collection ». Elle sera placée en bas, sur le dos du livre quand c'est possible, ou sur la première de couverture à gauche. Pour les cassettes audio, vidéo, elle figurera sur le boîtier et sur la cassette. De même pour les transparents et les CD-rom..

II.2.3 LE PRET ET L'ACQUISITION

Ce sont deux fonctions du CRP étroitement liées. Il me semble que le processus d'acquisition actuel permet de tenir réellement compte des besoins des formateurs. Ils sont en effet les mieux placés pour guider les acquisitions du CRP. Pour cette raison, cette opération ne devait pas être incluse dans le projet d'informatisation du CRP. Elle devait au contraire être renforcée de manière à devenir un instrument d'adaptation du fonds au besoin (cas des langues peu représentées). Des réunions pourraient être organisées.

La phase de consultation dans la salle des professeurs des livres nouvellement acquis pour le CRP est un bon moyen de mettre en valeur les nouveautés, qui devraient ensuite intégrer le CRP. Malgré cela, la plus part des formateurs ne savent pas ce qui a été commandé. Chacun d'entre eux commande en fait pour lui et pour la langue qu'il enseigne. Si un enseignant a bénéficié d'un prêt à la commande, l'acquisition enregistrée au CRP une fois le prêt terminé n'est pas mentionnée. Le nouvel original est entré dans le fonds tout simplement et apparaît dans l'édition suivante du catalogue quelque temps plus tard.

Donc, il y a un manque de signalisation des acquisitions en général qui pourrait être corrigé par la création d'une liste des acquisitions. Celle-ci pourrait mentionner les lieux de disponibilité, la date de disponibilité (celle de l'échéance du prêt). Elle pourrait être

organisée par langues et diffusée dans la salle des professeurs de Lille et de Roubaix. Le service de diffusion documentaire peut aussi être amélioré par la mise en place de produits.

L'individualisme présent dans le processus d'acquisition caractérise aussi celui du prêt.

Il a premièrement été décidé de retirer les copies de la salle où étaient entreposés les originaux et d'en limiter l'accès. Les disparitions d'originaux étaient ainsi limitées. Par manque de place au CRP même, les collections sont éparpillées et en accès libre. C'est ce qui induit la majeure partie des problèmes d'enregistrement que le prêt connaît de même que la confusion existant entre les copies personnelles et les copies du CRP.

Différents cas d'enregistrement peuvent se présenter. Dans le premier, le stagiaire peut enregistrer les prêts car ceux-ci sont consignés par écrit sur la fiche de commande interne et sur la fiche de réservation de matériel pédagogique.

Cette dernière pourrait être clarifiée afin de devenir d'abord une fiche de réservation (mise de côté d'un document jusqu'au prêt) de livres, de copies audio et vidéo du CRP, de jeux, de livres pour les stagiaires et autre matériel. Ensuite elle permettrait d'obtenir des copies personnelles. Ce principe est à conserver car il constitue un mode de prélèvement au même titre que la photocopie. Il ne peut cependant fonctionner seul. Un vrai système de prêt doit aussi être mis en place si l'on veut éviter de refaire des copies, conformes, en permanence. Il faut donc étoffer le fonds de copies audio, vidéo disponibles, les livres supportant mieux un temps d'attente. Il faudrait déjà faire une copie des originaux en général dès la réception de leur commande et pas seulement en cas de prêt. Il faudrait aussi récupérer les copies créées pour une réservation non disponible. Des statistiques sur les sujets les plus empruntés pourraient aussi être faites de manière à adapter le fonds de copies à la demande.

Dans les autres cas, vu l'impossibilité de centraliser les documents du CRP, l'enregistrement des prêts ne peut reposer que sur la participation et la discipline des enseignants eux-mêmes.. Puisque l'on ne peut pas centraliser les documents, il faut au moins centraliser l'enregistrement du prêt. Ce sont donc les formateurs qui doivent venir au CRP signaler leur emprunt.

Cette contrainte étant fixée, il s'agit de faciliter au maximum l'opération d'enregistrement elle-même. Un outil informatique permettrait une saisie rapide assistée, un suivi facilité des documents empruntés et des emprunteurs.

Puisque le fonctionnement du prêt repose sur les utilisateurs, ici plus qu'ailleurs, il serait utile de les motiver, de les impliquer dans ce processus. Les lettres de rappel et autres menaces de suspension me paraissent déplacées dans le cadre du CPLE. Il me semble que fixer une date limite d'emprunt et laisser une trace de cette date seraient plus efficaces. C'est un système qui n'est pas du tout envisagé actuellement.

Il pourrait être mis en œuvre pour les différents modes de prêt. En cas de prêt à la commande, l'emprunteur pourrait conserver la fiche de commande interne, sur laquelle figure la date de retour, toute la durée du prêt au lieu de la rendre. La fiche de réservation, enregistrée, pourrait être rendue au professeur à la livraison de l'emprunt. Pour les autres types de prêts, une fiche collée au dos de la quatrième de couverture pourrait très bien signaler la date de retour.

Enfin, les documents rendus devraient tous être confiés à l'assistante de manière à ce qu'elle puisse vérifier les retours.

II.3 CHOIX D'UN LOGICIEL

II.3.1 REDACTION DU CAHIER DES CHARGES

Le cahier des charges est « l'énoncé du besoin sous une forme fonctionnelle, c'est à dire en termes de finalité, sans références aux solutions techniques susceptibles d'y répondre ce qui préserve toutes les chances d'émergence de l'innovation au moment de sa conception ».*

La rédaction du cahier des charges pour l'informatisation de certaines fonctions du CRP (Cf annexe p 51) a débuté après que les méthodes manuelles de celui-ci ait été redéfinies. Elle a eu pour objectif de présenter les besoins du CRP en outils de gestion des prêts et de recherche documentaire.

* NORME AFNOR NF X 50-151 citée par M. Sibertin-Blanc dans Nouvelles technologies et communication de l'information, p 103

Le plan s'organise autour de quatre parties. La première a pour objectif de définir le contexte du projet de manière à ce que les destinataires aient une présentation générale du CRP. Les objectifs, les cibles du projet, la formation, le calendrier de mise en place sont abordés dans la deuxième. La pièce maîtresse du cahier des charges est la troisième partie.

Celle-ci, décrit le nouveau fonctionnement du CRP à l'aide de diagrammes fonctionnels permettant de mieux structurer le propos. Les besoins y sont définis en termes documentaires et en termes de gestion.

Puisque les enseignants de Roubaix mènent leurs recherches à Lille, que les enseignants sont amenés à travailler sur les deux sites et enfin, puisque les documents sont les mêmes, les documents de Roubaix seront aussi intégrés dans cette base de manière différenciée.

La notice doit être paramétrable de manière à coïncider avec la description bibliographique des documents. Elle comprendra les éléments de description suivants :

- ☐ Les titres et sous titres
- ☐ Les niveaux auxquels s'adressent les documents
- ☐ Le support
- ☐ La mention des droits de reproduction
- ☐ La langue (à laquelle se rapporte le document et non la langue dans laquelle le document est écrit)
- ☐ La côte
- ☐ Les mots clé
- ☐ Les descripteurs
- ☐ Le nombre d'exemplaires
- ☐ Le lieu de rangement du document

Les champs comme « auteur, éditeur, année d'édition » doivent être aussi présents même s'ils sont d'un intérêt moindre.

La saisie doit être assistée au maximum par la présence d'index. Des statistiques sur les prêts doivent être possibles. Les formats d'édition seront paramétrables.

La recherche doit pouvoir être menée sur plusieurs niveaux de technicité, avec les opérateurs booléens, des troncatures. Elle doit être possible sur des rubriques de type texte.

Une grille d'évaluation résume enfin, l'ensemble des besoins et permet d'obtenir une description précise du produit.

II.3.2 APPEL D'OFFRE

Le cahier des charges approuvé, il a été transmis aux fournisseurs. Une première sélection a été faite en fonction des informations générales qui ont été recueillies dans le répertoire professionnel édité par Archimag. D'autres informations ont aussi été recueillies via Internet.

En correspondance avec le budget du projet, deux fournisseurs ont été retenus et contactés : la société LOGI + pour le logiciel de gestion de bibliothèque BIBAL et le CRDP de Poitiers pour le logiciel de gestion et de recherche documentaire BCDI II Spécial. Pour ce dernier une démonstration a été possible. Après une prise de contact téléphonique, le cahier des charges leur a été transmis. En retour, un devis, une documentation sur le logiciel ont permis la prise de décision.

BIBAL s'il correspondait parfaitement aux besoins du CRP était une solution extrêmement peu conviviale dans son interface. Il n'a donc pas été retenu.

II.3.3 BCDI II SPECIAL

Après l'accord du responsable du projet pour le CPLE, Brian Cross, du directeur du CPLE et l'aval de la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Métropole Lille-Roubaix-Tourcoing, l'acquisition du logiciel BCDI II Spécial a été décidée.

Il s'agit d'un logiciel destiné aux médiathèques qui offre une convivialité optimale et une grande facilité d'utilisation.

La structure des fichiers (Cf annexe p 71) s'articule autour de deux fichiers principaux : le fichier notice et le fichier document. Le fichier notice décrit le contenu du document : titre, auteur, résumé, descripteurs, mots clé, niveau auquel s'adresse le document. Le fichier document décrit le document physiquement : côte, support, numéro ISBN, ISSN, éditeur, langue, collection, lieu de stockage). Pour un même document, plusieurs notices peuvent être créées ce qui permet de mettre en évidence certains passages d'un document. Cette structure constitue un atout pour le traitement de l'information à mettre en œuvre au CRP. En cas de brochure intégrée dans un document, de présence de

parties photocopiables, de chapitre, de point intéressant... une notice peut être créée. Ceci permet de faciliter le processus d'indexation en offrant la possibilité de créer un document « virtuel ». Le fichier exemplaire va, lui, permettre de suivre précisément la création des copies pour le CRP.

Les besoins en terme de description bibliographique sont couverts. Niveaux, types de supports, nombre d'exemplaires... tous les champs nécessaires sont présents.

Plusieurs niveaux de recherche sont possibles. Un mode simple permet une recherche plein texte avec l'assistance d'un dictionnaire thématique qui permet d'effectuer les recherches sur les termes équivalents et la présence d'une équation de recherche pré-structurée. Les modes avancé et expert permettent des recherches plein texte, multicritère, recherche sur thésaurus, avec rédaction d'une équation de recherche.

La gestion des réservations, des prêts est paramétrable selon les supports. Des statistiques peuvent être créées, des catalogues édités.

III. EVALUATION ET PERSPECTIVES

III.1 EVALUATION DES PROPOSITIONS DE REMEDIATION

III.1.1 L'ANALYSE DE L'EXISTANT

Evaluer les modifications et les outils qui ont été proposés passe par une évaluation de l'analyse de l'existant qui a été menée. Reconnaître les besoins c'est en effet proposer les bons remèdes. L'analyse a donc porté sur l'ensemble des aspects du CRP : son contexte, le fonds, le fonctionnement, les utilisateurs. L'association des entretiens et du questionnaire a permis de mettre au point celui-ci mais d'autres questions auraient aussi pu être posées : « Utilisez-vous la fiche de réservation de matériel pédagogique ? Demandez-vous des copies personnelles ? Ceci aurait pu donner des indications quantitatives sur ces pratiques connues par ailleurs. Les items « souvent, parfois, jamais » offraient la possibilité de choisir des réponses centrées. Celles-ci ont eu beaucoup de succès. Une question avec classement, moins subjective, aurait mieux fonctionné.

III.1.2 LES OUTILS ET LES MODIFICATIONS DE LA CHAÎNE DOCUMENTAIRE PRECONISES

Ils permettent une plus grande rigueur dans le fonctionnement du CRP et donc une plus grande efficacité dans les services proposés aux utilisateurs. Paradoxalement, cette rigueur ne peut être rendue possible que par des concessions au contexte. La ligne d'action était donc la suivante : rigueur et souplesse.

Je pense qu'il fallait effectivement un outil rigoureux comme une classification pour résoudre les problèmes de rangement des documents mais celle-ci a dû être adaptée. Certaines sous classes peuvent paraître peu orthodoxes ; elles tiennent seulement compte du contexte. La gestion du prêt, si elle est plus rigoureuse et offre un service plus fiable, aux utilisateurs tient également compte des modalités particulières qui y sont attachées. Le traitement de l'information, s'il est assisté par un outil performant, sera mené par un non spécialiste.

Enfin, l'organisation des locaux constitue un handicap énorme pour le bon fonctionnement du CRP.

III.1.3 LE CAHIER DES CHARGES

Il a rempli sa fonction en fournissant aux sociétés contactées une description précise des besoins du CRP. Il constituait une véritable mise en abîme : le parti pris a été de présenter l'informatisation du CRP dans son contexte plus large, celui d'une réorganisation de ses méthodes manuelles. Sa troisième partie aurait cependant pu être plus concise en ne présentant que les informations nécessaires c'est à dire des informations concernant le système documentaire en place. La présentation détaillée du processus d'acquisition aurait pu être évitée. De même, un texte aurait sans doute été plus valable que les schémas proposés.

III.2 EVALUATION DU STAGE

III.2.1 GENERALITES

J'ai pu travailler dans le bureau du stagiaire pédagogique donc dans le CRP lui-même, ce qui m'a permis d'observer son fonctionnement, au jour le jour.

II.2.2 EVALUATION DE LA MISSION

Mon intervention s'est bornée à proposer et mettre en place des outils documentaires permettant au CRP de mieux remplir sa mission en diffusant les documents et l'information. Ce faisant, je n'ai fait que renforcer le CRP dans son rôle actuel sans le remettre en cause.

L'analyse a pourtant mis en évidence l'existence de besoins non satisfaits pour 10 % des formateurs, de besoins partiellement satisfaits pour 53 % des autres. Les entretiens, l'observation ont aussi montré l'existence de documentations personnelles constituées pour majorité de documents procurés par le CRP, donc hors propos ici, et pour le reste de documents d'actualité, de magazines, d'émission enregistrées.

Ces documents personnels ne doivent pas être vus comme une preuve du dysfonctionnement du système d'information que constitue le CRP. Ils ne remettent pas en cause son rôle vis à vis des enseignants. Ce type d'information, qu'il n'est pas obligatoire de fournir aux stagiaires, qui a une durée de vie assez courte doit rester une source d'information extérieure. Le rôle du CRP pour être bien rempli doit être limité.

III.2.3 EVALUATION DE LA MISSION PROPOSEE PAR LE CPLE

Les premiers entretiens avec Brian Cross, le responsable pédagogique et le responsable de mon stage ont mis en évidence les dysfonctionnements du CRP auxquels le CPLE souhaitait remédier. Il s'agissait pour moi d'améliorer le système de cotation en place qui n'était pas adapté au fond et d'intervenir au niveau de la gestion des prêts actuellement problématique. La mise en place d'un outil informatique devait faire parti de la solution à proposer pour résoudre ces deux problèmes.

Mon intervention devait consister à « réaliser une étude du CRP et à mettre en place un système de gestion et de référencement à l'aide d'un logiciel spécifique. Le projet devant comprendre aussi bien la conception générale que la saisie et la mise en œuvre d'un système opérationnel ».

Ma mission aurait donc été de proposer une réponse aux problèmes les plus apparents du CRP à savoir des problèmes organisationnels concernant la gestion du prêt et celle des documents eux-mêmes.

Les problèmes reconnus étaient centrés sur les documents eux-mêmes. Le traitement de l'information se serait limité à l'emploi d'un seul outil, la classification. Or celle-ci ne permet pas de refléter le contenu des documents, encore moins dans le cas présent.

III.3 PERSPECTIVES

III.3.1 ORGANISATION DU GESTIONNAIRE DU CRP

Elle sera formalisée par l'utilisation du logiciel et tiendra compte des préconisations qui ont été formulées par ce rapport et qui sont résumées dans la troisième partie du cahier des charges.

III.3.2 MISE EN ŒUVRE DE BCDI

Elle fera l'objet d'une nouvelle intervention au CPLE.

En supprimant les boîtes de jeu, les originaux, les exemplaires multiples, le fonds à rattraper peut être évalué à six cent documents.

En prévision de la mise en place du logiciel, un premier jeu d'une centaine de livres a été catalogué d'après les champs de la notice de BCDI pendant mon stage. L'indexation a été faite d'après les descripteurs présents dans le thésaurus Motbis 3.0. Des mots-clés ont été proposés pour les notions qui n'étaient pas présentes dans le thésaurus.

Ces documents vont permettre de créer une base test de manière à vérifier le fonctionnement du logiciel. Le test concluant, l'ensemble des documents du CRP seront entrés dans la base de la même manière.

Les paramétrages devront aussi être réalisés : pour les champs qui offrent cette possibilité (divers de la notice qui devient droit de reproduction), pour les droits des

utilisateurs du logiciel, les droits de prêt, les formats d'édition de la liste des nouveautés. Pour cette dernière une équation de recherche sera formulée.

Les exemplaires seront créés au fur et à mesure de la reprise du fonds. Pour cela, il faudra avoir comptabilisé tous les exemplaires existant d'un même document avant de faire la saisie. C'est ce qui a été fait lors de la préparation du jeu de test.

Pour faciliter la gestion des documents circulant lors du prêt et la saisie du prêt lui-même, un système de douchettes et de codes à barre va être acquis. Des contacts ont déjà été établis avec deux entreprises. BCDI II, à chaque création d'un exemplaire impose en effet un numéro qui peut être représenté sur le document par un code à barre correspondant.

Dans un premier temps, la création de plusieurs notices pour un document sera faite pour les brochures présentes dans certains documents et pour les parties photocopiables de certains livres. Elles se limiteront donc aux documents.

Par la suite des notices pourront être créées pour un même document en fonction des informations contenues. Cette sélection sera le résultat de la concertation des différents professeurs qui, suivant les documents qu'ils connaissent et utilisent, indiqueront les points à extraire. Ce travail ne pourra être mis en œuvre sans eux car les documents du fonds sont rédigés dans différentes langues. Ce travail sera avant tout mené pour les supports écrits plus faciles à analyser que les autres supports. La table des matières des méthodes, grammaires...sera utile pour trouver le sujet à mettre en valeur. Les documents analysés par le logiciel Index pourront également être repris pour l'anglais. Pour les supports audio, vidéo, l'expérience de chacun sera encore plus sollicitée. Enfin pour les acquisitions, les notices multiples seront créées après un certain temps d'utilisation de manière à ce que le document puisse faire ses preuves.

L'indexation sera simple car guidée par la présence des différentes rubriques et des index, par l'insertion automatique du titre...Certaines rubriques poseront cependant plus de problèmes. Celle des mots clé comportera des termes de description du contenu des documents librement choisis. Les sujets d'index peuvent être repris, les termes de la table des matières aussi...Les descripteurs seront choisis parmi les termes proposés par le thésaurus. Un résumé sera enfin fait, surtout pour les documents audio-visuels.

III.3.3 LE SITE DE ROUBAIX

Il ne fait pas parti du projet mais peut bénéficier des outils mis en place pour Lille. Le plan de classement, la côte peuvent y être repris dans un premier temps. Cette dernière serait alors inscrit sur les documents dans une autre couleur : rouge sur les documents localisés à Roubaix. Ceux-ci peuvent aussi être intégrés dans la base en tant qu'exemplaires et être différenciés par la rubrique emplacement. Un catalogue pour Roubaix pourrait alors être consultable.

Ce stage m'a permis de mettre en œuvre le savoir théorique acquis lors de la maîtrise. L'expérimentation de sa confrontation avec l'entreprise a changé le regard que je pouvais avoir sur lui. Cette connaissance à finalité pratique ne prends, en effet, tout son sens que si elle est confrontée à une situation spécifique. Il faut pour cela qu'il y ait interaction entre la théorie, c'est à dire les solutions, et le contexte, c'est à dire ici, les besoins, les moyens, les règles. Ce stage m'a aussi donné la possibilité de mener un projet depuis sa conception jusqu'à sa réalisation, ce qui a constitué pour moi une expérience riche d'apprentissage. J'ai également pu entrer en contact avec le monde de l'entreprise, son organisation, ses contraintes.

L'étude du CRP a enfin, permis de confirmer plus que jamais l'existence de liens entre le document et l'information dont il est le support. Diffuser, le document n'est pas diffuser l'information.

BIBLIOGRAPHIE

Les techniques documentaires

CHAUMIER, Jacques. *Les techniques documentaires*. Paris : PUF, 1994. (Que sais-je ?)

CHAUMIER, Jacques. *Travail et méthodes du, de la documentaliste*. 4^{ème} édition. Paris : éditions ESF, 1998.

FORGET, Jacqueline. *Le centre de documentation : installation, traitement des documents et de l'information bibliographique. Information et développement niveau 2*. Paris : Agence de coopération culturelle et technique Conseil international de la langue française Presses universitaires de France, 1992. (Techniques vivantes).

Informatique documentaire

AFCOSID. *Les technologies de l'information. Information et développement niveau responsable 3*. Paris : Agence de coopération culturelle et technique Conseil international de la langue française Presses universitaires de France, 1990. (Techniques vivantes).

Usages et usagers

SIBERTIN-BLANC, Martine. *Nouvelles technologies et communication de l'information : des besoins des utilisateurs à l'ingénierie documentaire*. ADBS éditions, 1994. (série Etudes et techniques).

Classement

BUSCAL, Caroline. Classement ou classification : le bon plan. *Archimag*, juin 1998, n°115, p38-40.

Médiathèque du CDDP du Nord : plan de classement d'après Dewey.

Logiciels documentaires

Archimag. *Guide d'achat 94 : logiciels documentaires, gestion électronique de documents, multimédia, vidéotex et audiotex, micrographie, documentation et archivage*. Editions NTDA, 1994.

<http://www.Educnet.education.fr/cdi/logdoc.Htm>

<http://www.crdp-poitiers.cndp.fr/igdoc/bcdi-s.htm>

BOURDIN. Recherche documentaire et gestion des bibliothèques : un logiciel unique ? Offres du marché. 1994

LUBKOV, Michel. Logiciels documentaires : hausse du langage naturel, baisse des prix. *Archimag*, juin 1997, n°105, p 37-39.

LENART, Michèle. Les logiciels de recherche documentaire et de gestion de bibliothèque : évolution récente et offre de serveurs web. *Documentaliste. Sciences de l'information*, 1998, vol 35, n°6, p 595-301.

Questionnaire

DE SINGLY, François. *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*. Paris : éditions Nathan, 1995. (collection 128).

Autre

CPLE, *Guide du formateur du CPLE*.

L'étude fonctionnelle et l'étude des besoins menées sur le Centre de Ressources Pédagogique du CPLE de Lille ont mis en évidence la nécessité de réorganiser ce dernier de manière à ce qu'il remplisse son rôle au sein de l'entreprise de façon plus efficace. Après la mise en place d'un plan de classement et la réorganisation de certaines fonctions de la chaîne documentaire, un logiciel de gestion et de recherche a été cherché. Le cahier des charges qui a été élaboré a permis de retenir le logiciel BCDI II Spécial.

Mots clé :

Documentation, enseignement, langue, informatique, langage documentaire.

TABLE DES MATIERES DE L'ANNEXE

Organigramme du CPLE.....	1
Organigramme du service pédagogique.....	1
Exemples parmi les livres du fonds.....	2
Graphique d'opération du processus de commande du CPLE.....	20
Fiche interne de commande de livres.....	22
Extrait du catalogue.....	23
Fiche de réservation de matériel pédagogique.....	27
Questionnaire d'étude des besoins des utilisateurs.....	28
Résultats du questionnaire.....	35
Extraits du plan de classement du CDDP.....	42
Plan de classement proposé pour le CRP.....	44
Exemple de cotation de la méthode « Headway ».....	50
Cahier des charges.....	51
Fichier notice de BCDI II Spécial.....	71



C.P.L.E

CENTRE DE
PRATIQUE DE
LANGUES
ETRANGERES

Une

solution à vos problèmes linguistiques



deux

centres d'accueil sur la métropole



trois

bonnes raisons de se rencontrer

1/ Le CPLE : la solution linguistique sur mesure

- Analyse des besoins et propositions adaptées
- Formules personnalisées sur mesure
- Formation intra-entreprise
- Cours individuels
- Des clients satisfaits et fidèles

2/ Le CPLE à votre écoute

- Des formateurs expérimentés et certifiés
- 10 langues enseignées
- Une pédagogie active privilégiant l'oral
- 30 salles de cours
- 2 laboratoires de langues
- 30 micro-ordinateurs
- Une formule d'optimisation linguistique multi-média : TEACHER +

3/ Le C.P.L.E : 2 centres de formation à Lille

58, rue de l'Hôpital Militaire - 59800 LILLE

Tél. 03 20 63 08 44 - Fax. 03 20 63 08 49

et à Roubaix

64, Bd du Général de Gaulle - B.P. 137 - 59053 ROUBAIX Cedex 1

Tél. 03 20 73 94 82 - Fax. 03 20 73 56 06



CARTE CONTACT

Mlle Mme Mr. Prénom

Fonction Société

Adresse

Code postal [][][][][] Ville

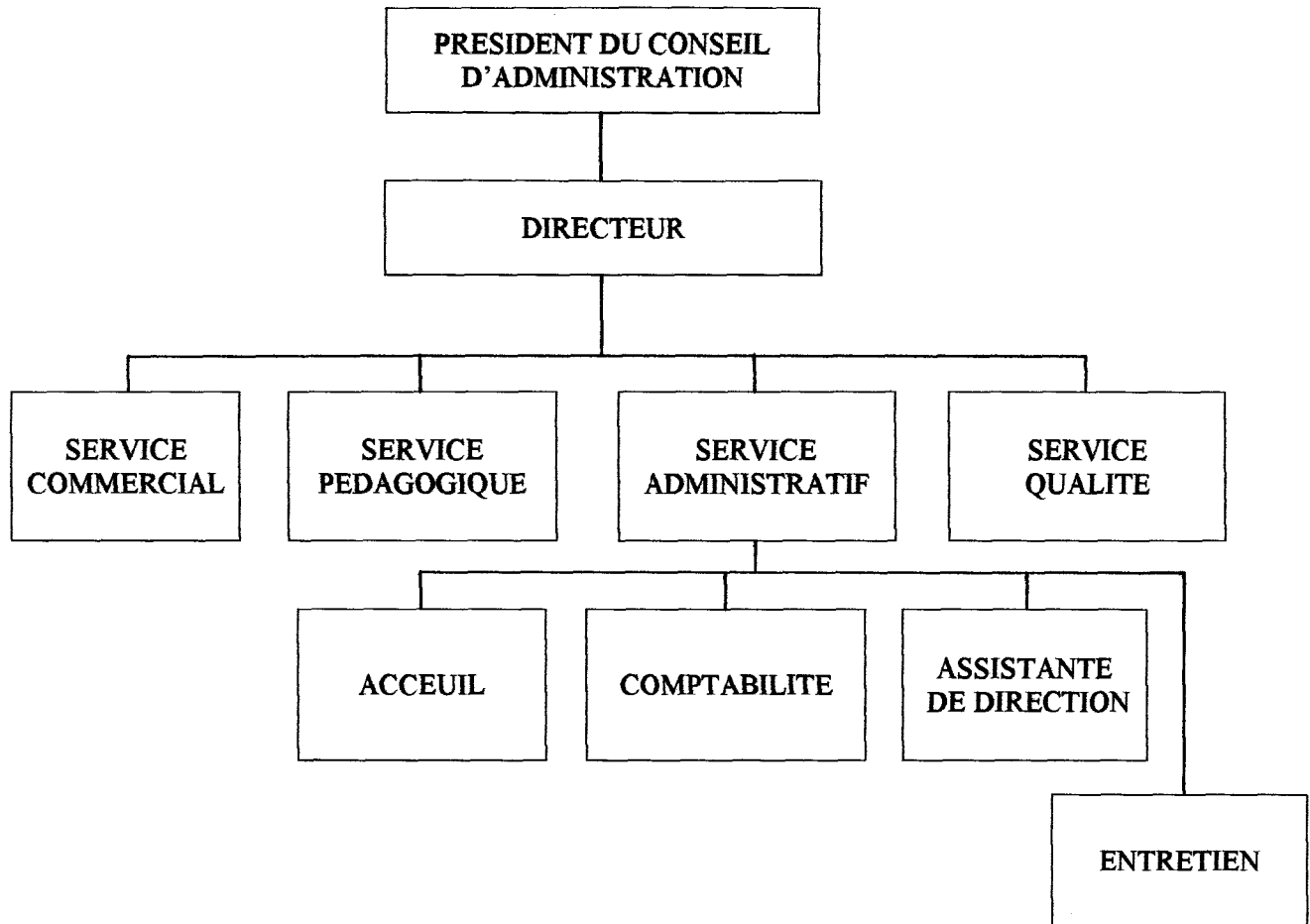
Téléphone Fax

☐ Souhaite recevoir une documentation sur les formations C.P.L.E.

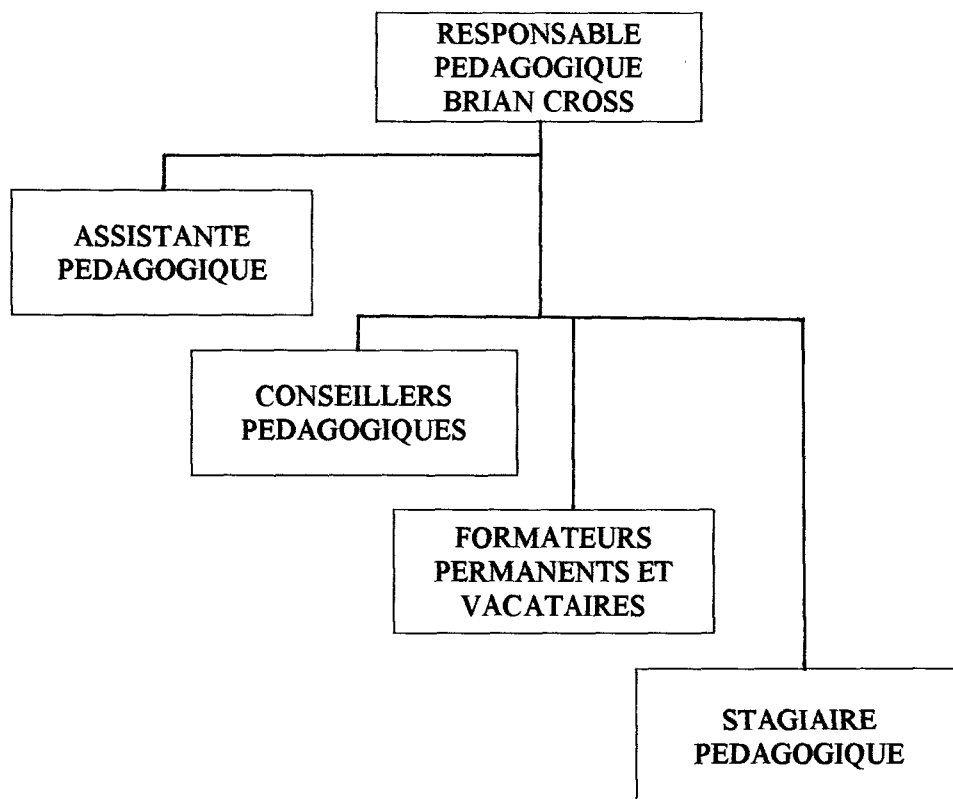
☐ Souhaite être contacté(e) par un conseiller commercial du C.P.L.E.

A renvoyer au CPLE Lille - 58, rue de l'Hôpital Militaire - 59800 Lille.

ORGANIGRAMME DU CPLE



ORGANIGRAMME DU SERVICE PEDAGOGIQUE





Third edition

A Practical English Grammar

Exercises 1

A.J. Thomson
A.V. Martinet

GR.A021

C.P.L.E



Third edition

A Practical English Grammar
Exercises 2

A.J. Thoms
A.V. Martin

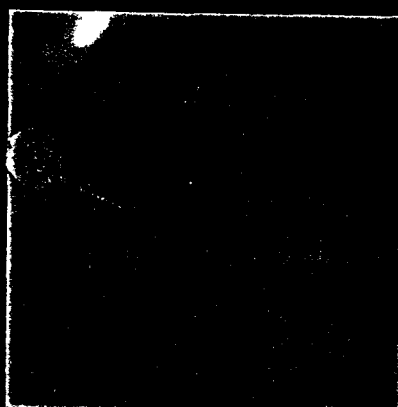
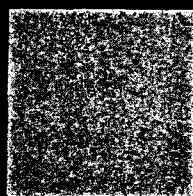
GRA.011

C.P.L.E

New edition

A Practical English Grammar

Exercises 2



A.J. Thomson
A.V. Martinet

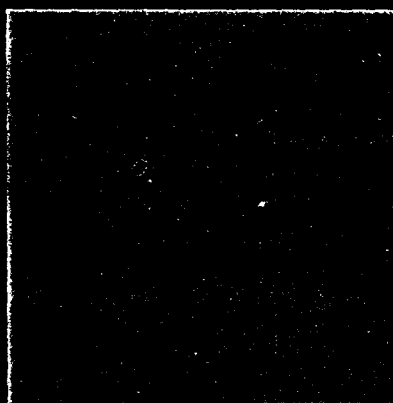
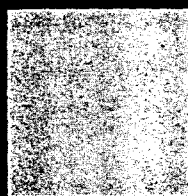
C.P.L.E

Oxford

GR. A. 011

A Practical English Grammar

Structure Drills 2



A.J. Thomson
A.V. Martinet

C.P.L.E

GR.A. 010

Oxford

Intermediate Language Practice

MICHAEL VINCE

with Key

GRA. 020.

C.P.L.E

Intermediate level grammar comprehensively covered

Focus on vocabulary and language in context

Includes PET syllabus and exam-focused exercises



HEINEMANN ELT

C.P.L.E

INTERNATIONAL

EXPRESS

PRE-INTERMEDIATE

Teacher's Resource Book

with photocopiable materials

ME-A-104

Liz Taylor

State verb or action verb?

- ① Complete the sentences, using the correct form of the verb in brackets in the Present Simple or Present Continuous tense. Remember that we often use *can* with verbs of sense.
(Pocket Book p. 13)

- 1 I'm afraid Ms Danile is out of the office. She _____ lunch with a visitor. (have)
- 2 What _____ of your government's policy on education? (you, think)
- 3 I _____ the union representative tomorrow morning. (see)
- 4 How _____ about using a different advertising agency this time? (you, feel)
- 5 You're not wearing your glasses! _____ without them? (you, see)
- 6 You look very serious. What _____ about? (you, think)
- 7 This dessert _____ really delicious. (taste) Did you make it yourself?
- 8 I _____ something burning. (smell) Have you switched the cooker off?
- 9 This suitcase _____ over 30 kilos. (weigh) That's too much!
- 10 I _____ what you mean. It certainly is a difficult problem. (see)
- 11 I _____ this soup to see if it needs more salt. (taste)
- 12 _____ what I'm trying to explain? (you, understand)
- 13 This phone line's very bad. _____ what I'm saying? (you, hear)
- 14 I _____ really tired today. (feel) I must try to get to bed earlier tonight.
- 15 Could I borrow your calculator if you _____ it at the moment? (not need)

- ② Work in pairs. Write eight questions using the verbs in the box. Then work with a different partner. Ask your partner questions and answer your partner's questions.

think	see	own	believe	enjoy	have	know	like	remember	prefer
-------	-----	-----	---------	-------	------	------	------	----------	--------

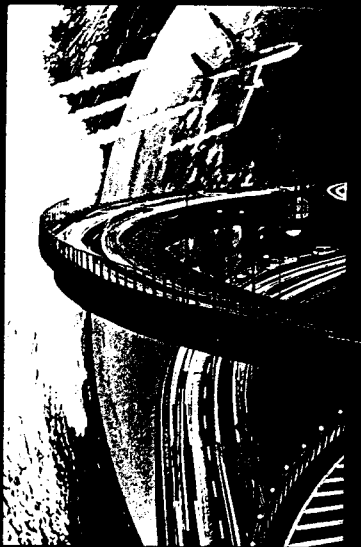
Social responses (1)

Haven't we met somewhere before? 1.2a	How's business? 1.2a	I really must be going. 1.2a	How's the new job going? 1.2a
Would you like some help? 1.2a	I'm afraid I don't remember your name. 1.2a	Would you like a coffee? 1.2a	Sorry, I didn't catch your name. 1.2a
Have a good weekend. 1.2a	Can I give you a hand with your luggage? 1.2a	What line of work are you in? 1.2a	Sorry I'm late. 1.2a
Kirstin. Kirstin Taube. 1.2b	Yes, I think we have. Was it at the conference last year? 1.2b	Don't worry. Not everyone's here yet. 1.2b	Thanks. You too. 1.2b
Really? So soon? 1.2b	Thanks very much but I can manage. 1.2b	It's Piers Larsen. 1.2b	Thanks. That'd be nice. 1.2b
Very well, I'm really enjoying it. 1.2b	Thanks, that's very kind of you. 1.2b	Not too bad, thanks. How's everything going for you? 1.2b	In marketing. I work for Kodak. 1.2b

INSTRUCTIONS

- 1 Work in pairs or small groups. Shuffle the cards and spread them out, face up.
- 2 Match the cards from the two sets, a. and b. Some cards may have more than one possible response.
- 3 When you have matched all the cards, turn the b. cards face down, and practise the responses.

INTERNATIONAL EXPRESS



Student's Book

O X F O R D U N I V E R S I T Y P R E S S

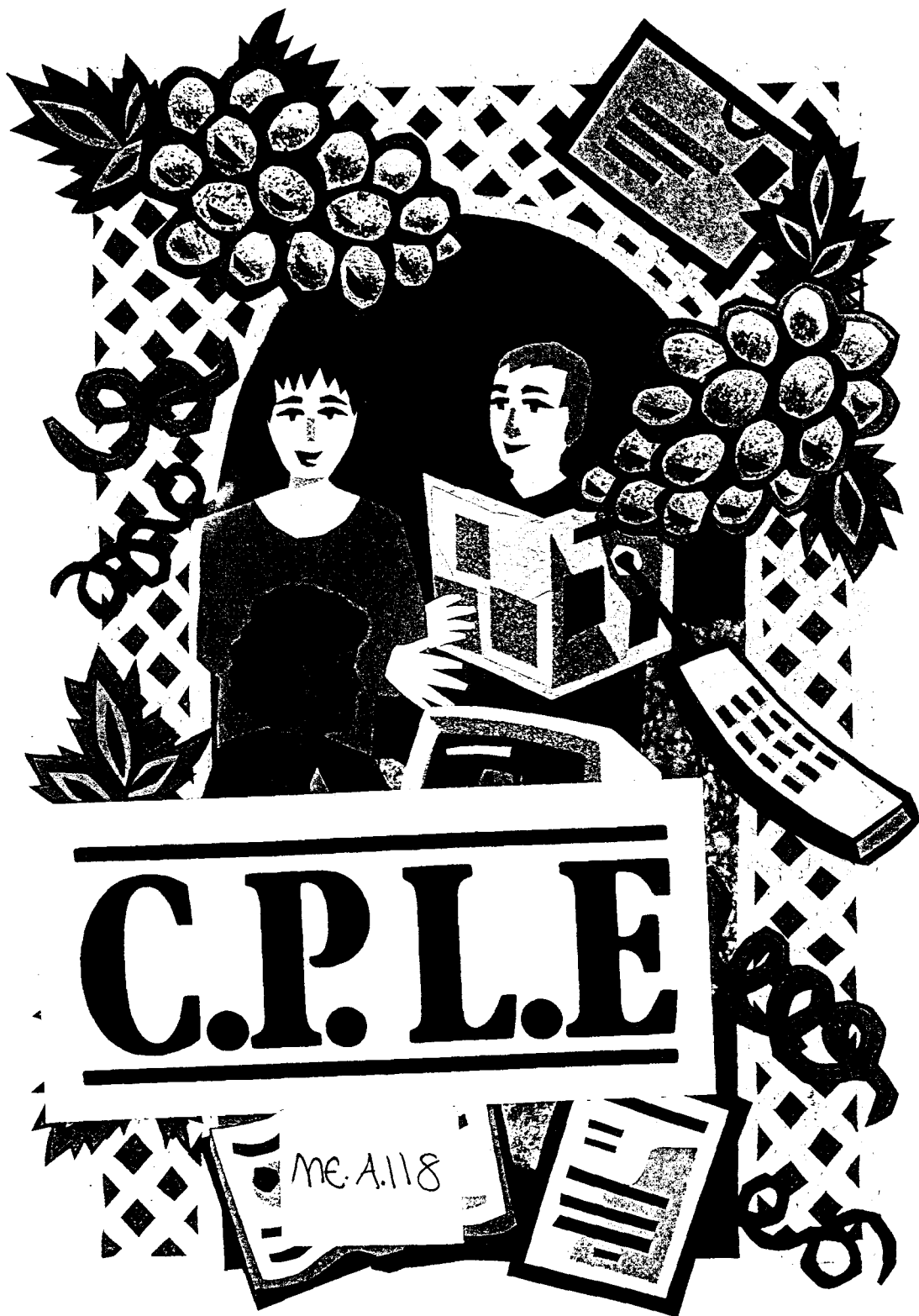


INTERNATIONAL EXPRESS

Pocket Book

OXFORD UNIVERSITY PRESS

GRATE



C.P.L.E

Student's Book 2

PETER VINEY AND KAREN VINEY



Oxford
English

Streamline **ENGLISH**

BERNARD HARTLEY & PETER VINEY

DESTINATIONS



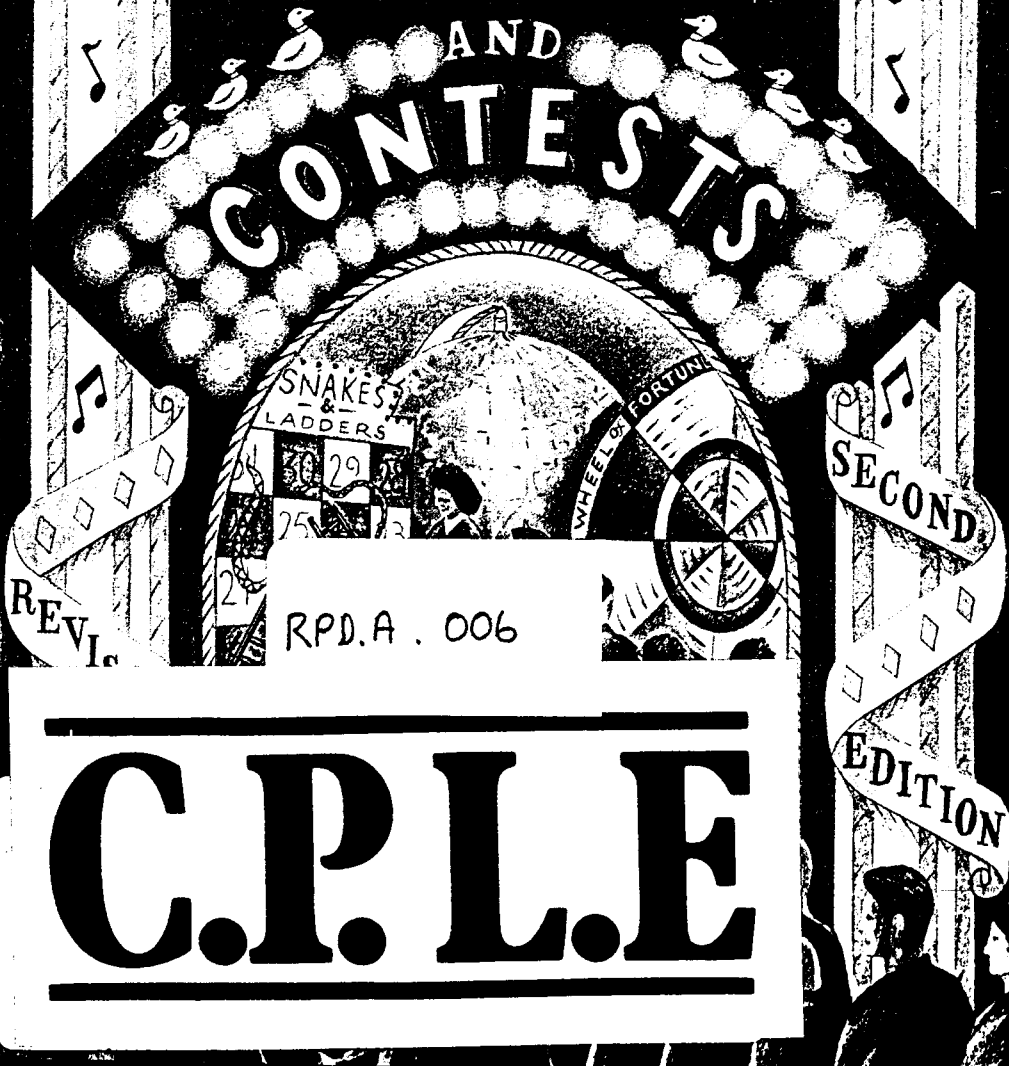
ME-A. 064

C.P.L.E

W R LEE

LANGUAGE TEACHING GAMES

AND
CONTESTS



REVISED

RPD.A. 006

C.P.L.E

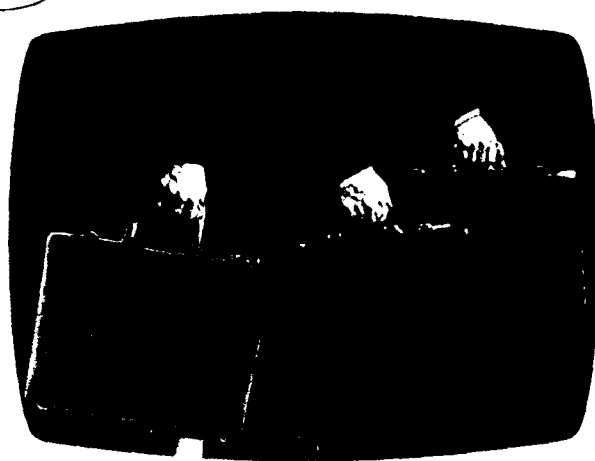
ESPAÑOL

DE

Negocios

AV. E. 002

EN



VIDEO

Habla de Negocios
Conoce sus Estrategias
Mantén una Entrevista
Supera los Obstáculos

CUADEF

C.P.L.E



UNIVERSIDAD DE BARCELONA
Instituto de Ciencias de la Educación

15

Instituto

ÉDITION COMPLÈTE

VO.D.001

les mots allemands

Deutsch-französischer Wortschatz
nach Sachgruppen

Raymond-Fred NIEMANN

C.P.L.E

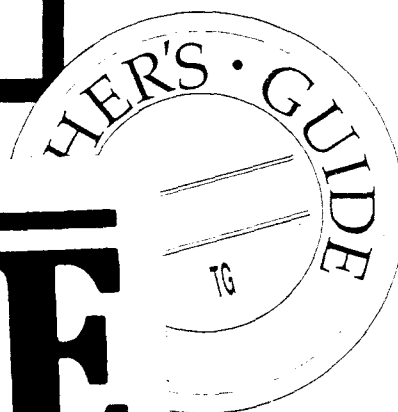
 HACHETTE
Supérieur

LONGMAN COMMERCIAL COMMUNICATION

An intermediate course in English for
commercial correspondence and practice

AJ Stanton and LR Wood

C.P.L.E

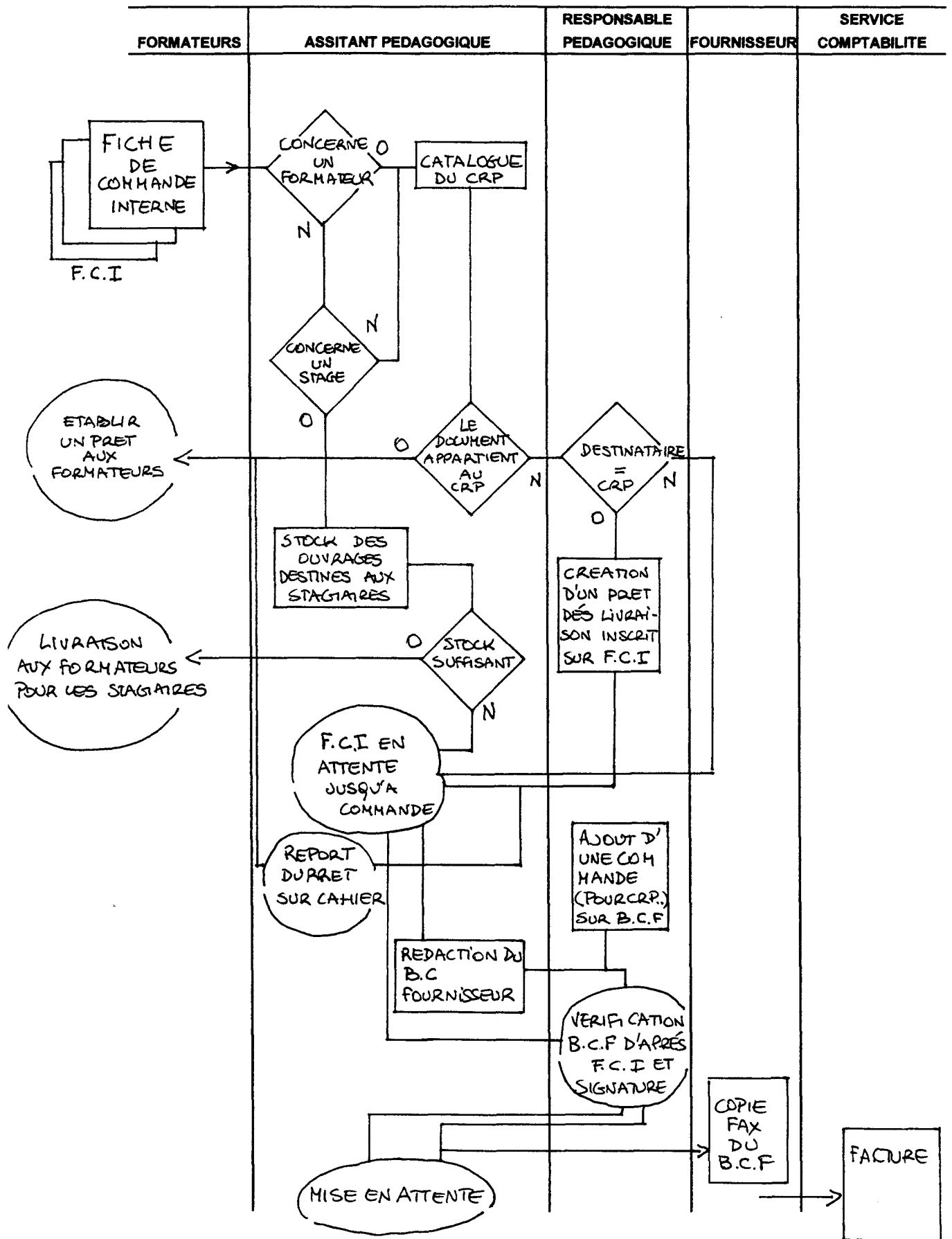


DS-A-086.

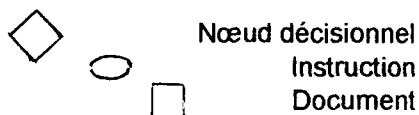
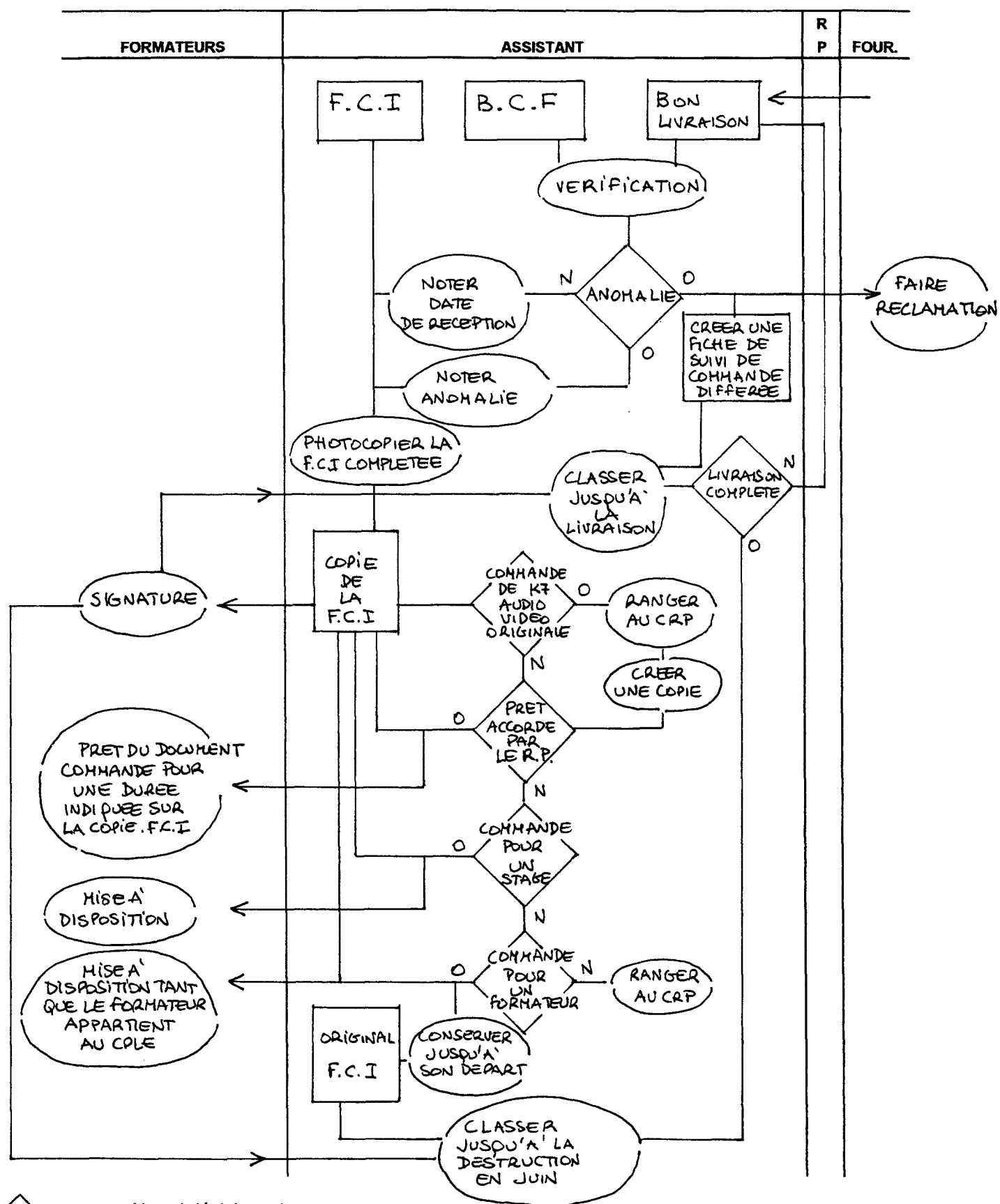
Longman 

PUNCTUATION	HOW TO SAY IT	USE OF STRUCTURES	READING TOPIC	VOCABULARY, REGISTER, DIAGRAMS, DOCUMENTS
Capital letters	Names, addresses and telephone numbers	Describing the past in chronological order	City of London – part one	Map of City of London – giving directions Classified advertising Curriculum Vitae
Names of punctuation marks and other symbols	Dates	Making comparisons	City of London – part two	Pie charts
Commas – part one	Abbreviations – part one	Conditional sentences	City of London – part three	invoice, bill etc line, range etc Bills of Exchange
Commas – part two	Large numbers	Present Perfect and Past Simple	Bank of England	catalogue, brochure etc choosing appropriate paragraphs
Commas – part three	Abbreviations – part two	Prepositions of Time	Banking	stock, store etc
Apostrophes – part one	Weights and measures	Passives	Baltic Exchange	crate, case, barrel, sack etc Bill of Lading Order Form Application to open Documentary Credit
Apostrophes – part two	Mathematical symbols	Should have/ must have	Lloyd's of London	risk, claim, premium, compensation etc informal note/formal letter
Commas, brackets and dashes		Cause and Effect as a result etc	Commodity Markets	rise/raise spoken message/formal letter demands for payment – degrees of insistence graph, bar chart, table of statistics Commercial Invoice
Unpunctuated letter		Reported Speech	London Stock Exchange	hire, rent etc Agenda notes/formal letter

GRAPHE D'OPERATION DE LA PROCEDURE DE COMMANDE DU CPLE



GRAPHE D'OPERATION DE LA PROCEDURE DE COMMANDE DU CPLE



FICHE INTERNE DE COMMANDE DE LIVRES (à remettre au service pédagogique)

PROFESSEUR : _____ **DATE :** _____

LIVRAISON AU

Centre de Lille ☐
Centre de Roubaix ☐

Date de démarrage entre le 1° et le 15 → commander avant le 30

Date de démarrage entre le 16 et le 31 → commander avant le 15 du mois suivant

A remplir par le service
pédagogique

SUPPORT A ACHETER	NOMBRE	STAGE CONCERNE	RECUS cocher	DATE DE RECEPTION
* Précisez si K7, livre, etc... <u>Ne concerne pas les K7 déjà en possession du centre</u> (en ce cas, utilisez les fiches vertes FPB 05) * Indiquez le nom de l'éditeur et le N° ISBN si vous les connaissez * PRECISEZ LIVRE DU PROFESSEUR, LIVRE DE L'ELEVE, LIVRE D'EXERCICES, ETC...		Indiquer <u>obligatoirement</u> l'identification du stage : - entreprise, et niveau pour les groupes - code en inter -si possible- - nom du stagiaire pour les cours particuliers)		

RECEPTION DES LIVRES

Je reconnais avoir pris possession des livres commandés conformément au détail de cette fiche et avoir pris note des anomalies éventuelles,

Date :

Signature :

LISTE DES LIVRES DU CENTRE DE RESSOURCES A LA DISPOSITION DES PROFESSEURS

ANGLAIS

ACTIVITES VIDEO

AV.A.001	The Bellcrest File	
AV.A.002	Effective Presentations	
AV.A.003	Family Affair	Student
AV.A.004	Prime Time	
AV.A.005	Right Into English	
AV.A.006	Staying Ahead	
AV.A.007	Video Conference - Video Resource Book	
AV.A.008	A Week by the Sea	
AV.A.009	A Week by the Sea	
AV.A.010	A Week by the Sea	
AV.A.011	A Weekend Away	
AV.A.012	A Weekend Away	
AV.A.013	Video English 4	
AV.A.014	Video English 5	
AV.A.015	Video English 6	
AV.A.016	The Sadrina Project	
AV.A.017	Let's Watch by Video	
AV.A.018	Central News 4	
AV.A.019	Family Affair	Teacher
AV.A.020	Look Ahead: Teacher's Guide & Video Workbook (levels 1 + 2)	
AV.A.021	Person to Person	
AV.A.022	Look Ahead: Video Workbook (Upper Intermediate)	
AV.A.023	Meeting Objectives - Activity Book	
AV.A.024	Look Ahead: Teacher's Guide & Video Workbook (levels int + upper int)	
AV.A.025	Look Ahead: Video Workbook (level 1)	
AV.A.026	Look Ahead: Video Workbook (level 2)	
AV.A.027	Look Ahead: Video Workbook (Intermediate)	
AV.A.028	Right Into English	
AV.A.030	Effective Socializing	
AV.A.031	Effective Meetings	
AV.A.032	Headway Elementary Video Activity Book	
AV.A.033	Headway Pre Intermediate Video Activity Book	
AV.A.034	Headway Intermediate Video Activity Book	
AV.A.035	Grapevine Video Activity Book 1	
AV.A.036	Grapevine Video Activity Book 2	
AV.A.037	True to Life Pre-Intermediate Video Activity Book	

DICTIONNAIRES

DI.A.001	Harraps Standard French and English Dictionary
DI.A.002	A Learner's Dictionary of English Idioms
DI.A.003	Harrap's Informatique Dictionnaire
DI.A.004	The Penguin English Dictionary
DI.A.005	D.P. Words -Dictionnaire d'informatique
DI.A.006	Let's talk DP - lexique d'informatique - fr-ang;ang-fr
DI.A.007	Dictionnaire de l'informatique - fr-ang
DI.A.008	Longman Essentiel Activator
DI.A.009	Oxford Advanced Learners Dictionary
DI.A.010	Robert & Collins Dictionnaire du Management
DI.A.011	LTP Dictionary of Selected Collocations
DI.A.012	Robert & Collins Dictionnaire du Management
DI.A.013	Longman Essentiel Activator

- ME.A.042	Workout Intermediate	Teacher
- ME.A.043	New Headway Intermediate	Teacher
- ME.A.044	Enterprise Intermediate	Student
ME.A.045	Enterprise Intermediate	Workbook
- ME.A.046	Enterprise Intermediate	Teacher
- ME.A.047	International Express (Pre Intermediate)	Workbook
- ME.A.048	International Express (Intermediate)	Workbook
- ME.A.049	The Right Word (intermediate)	Teacher
- ME.A.050	True To Life (Elementary)	Workbook
- ME.A.051	True To Life (Elementary)	Class Book
- ME.A.052	True To Life (Elementary)	Teacher
- ME.A.053	Insights Into Business	Teacher
- ME.A.054	New International Business English	Workbook
ME.A.055	New International Business English	Teacher
- ME.A.056	Cambridge Advanced English	Student
- ME.A.057	New International Business English	Student
- ME.A.058	Meanings into Words	Teacher
- ME.A.059	Meanings into Words	Student
- ME.A.060	Meanings into Words	Workbook
- ME.A.061	Streamline Directions	Teacher
- ME.A.065	Fast Forward 1	Class Book
- ME.A.066	True To Life (Elementary)	Teacher
- ME.A.067	English for Business Communication	Teacher
ME.A.068	English for Business Communication	Teacher
- ME.A.069	English for Business Communication	Student
- ME.A.070	English for Business Studies	Teacher
- ME.A.071	English for Business Studies	Student
- ME.A.072	New International Business English	Teacher
- ME.A.073	International Express Intermediate	Teacher's Resource Book
- ME.A.074	Handshake	Teacher's Book
- ME.A.075	Language in Use Intermediate	Teacher
- ME.A.076	Streamline Departures - Speechwork	
- ME.A.077	Look Ahead: (Upper Intermediate)	Teacher
ME.A.078	Language in Use Intermediate	Student
- ME.A.079	Language in Use Pre-Intermediate	Student
- ME.A.080	New Headway Intermediate	Student
- ME.A.081	New Headway Intermediate	Workbook
- ME.A.082	Headway Upper-int	Student
- ME.A.083	Headway Upper-int	Teacher
- ME.A.084	Headway Upper-int	Workbook
- ME.A.085	Business Basics	Workbook
- ME.A.086	Business Basics	Teacher
- ME.A.087	Business Opportunities	Teacher
ME.A.088	Cutting Edge Intermediate	Student
- ME.A.089	Building Strategies 2	Student
- ME.A.090	Building Strategies 2	Teacher
- ME.A.091	True To Life (Elementary)x2	Teacher
- ME.A.092	Headway Advanced	Student
- ME.A.093	New Cambridge English Course 4	Student
- ME.A.094	Headstart Beginner	Student
- ME.A.095	Reward Pre Intermediate	Work Book
- ME.A.096	Grapevine 1a	Workbook
- ME.A.097	Grapevine 1b	Workbook
ME.A.098	Headway Advanced	Workbook
- ME.A.099	Look Ahead Intermediate	Student
- ME.A.100	First Class - English for Tourism	
- ME.A.101	Insights into Business	Student
- ME.A.102	Headway Elementary	Teacher
- ME.A.103	English File 2	Student
- ME.A.104	International Express Pre Intermediate	Teacher
- ME.A.105	Lifelines Pre-Intermediate	Teacher
- ME.A.106	Counterpoint Elementary	Student

RPD.A.016 Play Games with English 1
RPD.A.017 Play Games with English 2
RPD.A.018 Count Me In
RPD.A.019 Count Me In
RPD.A.020 Words at Work
RPD.A.021 Recipes for Tired Teachers

RESSOURCES PHOTOCOPIABLES

RP.A.001	Business English Pairwork ✓	
RP.A.002	Business English Pairwork ✓	
RP.A.003	Business English Teacher's Resource Book ✓	
RP.A.004	Elementary Grammar Worksheets	
RP.A.005	Grammar Games and Activities for Teachers	
RP.A.006	Grammar Zappers	
RP.A.007	Have Fun with Vocabulary	
RP.A.008	Instant Grammar Lessons	
RP.A.009	Intermediate Communication Games	
RP.A.010	Intermediate Grammar Worksheets	
RP.A.011	International Business Role Plays ✓	
RP.A.012	International Express Pre-Inter	
RP.A.013	Lessons with Laughter	
RP.A.014	Play Games With English 1	
RP.A.015	Play Games With English 2	
RP.A.016	Survival Lessons	
RP.A.017	Vocabulary Games and Activities for Teachers	
RP.A.018	Writing Games	
RP.A.019	Ready-made English 1	
RP.A.020	Ready-made English 2	
RP.A.021	Reward Pre-Intermediate	Resource Pack
RP.A.022	Reward Pre-Intermediate	Business Resource Pack
RP.A.023	Reward Intermediate	Resource Pack
RP.A.024	Reward Intermediate	Business Resource Pack
RP.A.025	Reward Upper-Intermediate	Resource Pack
RP.A.026	Reward Upper-Intermediate	Business Resource Pack
RP.A.027	Intermediate Communication Games	
RP.A.028	Business Roles - 12 simulations for Business English -	
RP.A.029	Pronunciation Games	
RP.A.030	A Way with Words 1	
RP.A.031	A Way with Words 2	
RP.A.032	Business Games -	
RP.A.033	Intermediate Communication Games	
RP.A.034	Top Class Activities (50 fun games and activities)	
RP.A.035	Reward Elementary	Resource Pack
RP.A.036	Elementary Communication Games	
RP.A.037	Decisionmaker	
RP.A.038	Avanced Communication Games	
RP.A.039	International Express Intermediate -	Teacher's Resource Book
RP.A.040	Reward Elementary	Business Resource Pack
RP.A.041	Vocabulary Games and Activities	Teachers Resource Book
RP.A.042	Jazz Chants	
RP.A.043	Business Communication Games -	
RP.A.044	Basic Business Role Plays -	

AMERICAIN

US.A.001	American Kernel Lessons: Intermediate	
US.A.002	American Topics	
US.A.003	Guide de l'anglais et de l'américain des affaires	
US.A.004	In Touch 1	Student
US.A.005	In Touch 1	Student
US.A.006	In Touch 1	Student

CASSETTES AUDIO ORIGINALES D'ALLEMAND

- K7.D.051	Themen 1	
- K7.D.052	Themen 2	
- K7.D.053	Themen 3	
- K7.D.084a	Themen Neu 1 - Cassette 1	Lektionen 1 - 5
- K7.D.084b	Themen Neu 1 - Cassette 2	Lektionen 6 - 10
- K7.D.051a	Themen Neu 2 - Cassette 1	Lektionen 1 - 5
- K7.D.052a	Themen Neu 2 - Cassette 2	Lektionen 6 - 10
- K7.D.089a	Themen Neu 3 - Cassette 1	Lektionen 1 - 5
- K7.D.089b	Themen Neu 3 - Cassette 2	Lektionen 6 - 10
- K7.D.054	Deutsch 2000 1	
- K7.D.055	Deutsch 2000 2	
- K7.D.056	Deutsch 2000 3	
- K7.D.057	Deutsch Sprachlehre für Ausländer : Grundstufe 1	
- K7.D.058	Deutsch Sprachlehre für Ausländer : Grundstufe 2 - Cassette 1	
- K7.D.059	Deutsch Sprachlehre für Ausländer : Grundstufe 2 - Cassette 2	
- K7.D.060	Methode 90 Allemand 1	
- K7.D.061	Methode 90 Allemand 2	
- K7.D.062	Methode 90 Allemand 3	
- K7.D.063	Methode 90 Allemand 4	
- K7.D.064	Methode 90 Allemand 5	
- K7.D.065	Telefonieren - Scheipreiche Wiffeienngen	
- K7.D.065-1	Telefonieren - Schriftliche Mitteilungen	
- K7.D.0651B	Telefonieren - Schriftliche Mitteilungen	
- K7.D.066	Deutsche aklío II Authentische	
- K7.D.067	Deutsche aklío II Authentische Hortexte	
- K7.D.068	Deutsch 2000 I	Lektionen 1 - 5
- K7.D.069	Deutsch 2000 I	Lektionen 6 - 9
- K7.D.070	Deutsch 2000 I	Lektionen 10 - 13
- K7.D.071	Deutsch 2000 I	Lektionen 14 - 18
- K7.D.072	Deutsch 2000 I	Lektionen 19 - 24
- K7.D.073	Deutsch 2000 II	Lektionen 1 - 4
- K7.D.074	Deutsch 2000 II	Lektionen 5 - 8
- K7.D.075	Deutsch 2000 II	Lektionen 9 - 12
- K7.D.076	Deutsch 2000 II	Lektionen 13 - 16
- K7.D.077	Deutsch 2000 II	Lektionen 17 - 20
- K7.D.078	Deutsch 2000 II	Lektionen 21 - 24
- K7.D.079	Deutsch Activ Neu	
- K7.D.080	Menschen Um Müller	
- K7.D.081	Heute Hier, Morgen Dort	
- K7.D.082	Vocable Allemand Nø 133	
- K7.D.083	Vocable Allemand Nø 138	
- K7.D.085a	Mittelstufe Deutsch - Cassette 1	
- K7.D.085b	Mittelstufe Deutsch - Cassette 2	
- K7.D.086	Zertifikatstraining Deutsch - Cassette 1	
- K7.D.087	Zertifikatstraining Deutsch - Cassette 2	

RESERVATION DE MATERIEL PEDAGOGIQUE

NOM DU PROFESSEUR : DATE : 1/06/99

DEMANDE DE COPIES DE CASSETTES AUDIO

N° de référence	TITRE	LANGUE
?	Powerhouse Coursebook (2 K7s)	ANGLAIS

CERTIFICAT EUROPEEN

LANGUE : (préciser si nécessaire) ANNEE :
☐ PRINTEMPS ☐ AUTOMNE NOMBRE D'EXEMPLAIRES :
 Préciser s'il s'agit d'un examen blanc : ☐ OUI ☐ NON

CASSETTES VIDEO

☐ RESERVATION

☐ COPIE

cocher la case correspondante

N° de référence	TITRE	LANGUE	VHS	Umatic

AUTRES RESERVATIONS

Jeux de livres : (titres et quantité)
 Jeux :
 Disquette :
 Rallonge valiphone :
 Autre :

Date de remise souhaitée : dans mon casier à Lille le 4/06/99

Retour prévu le : 1/06/99 merci

QUESTIONNAIRE D'ETUDE DES BESOINS DES UTILISATEURS DU CENTRE DE RESSOURCES PEDAGOGIQUES DU CPLE DE LILLE

Ce questionnaire s'adresse aux enseignants du CPLE. Il a pour objectif de déterminer le fonctionnement du Centre de Ressources Pédagogiques. Il porte non seulement sur différents aspects de l'utilisation actuellement pratiquée, mais cherche aussi à préciser les attentes et surtout les besoins des utilisateurs.

Il en sera tenu compte lors de la réorganisation interne du Centre, objet de mon stage.

L'UTILISATEUR :

Q1 Quelle est votre fonction au CPLE ?

.....
.....

Q2 Avez-vous une spécialisation ?

☐ Oui

☐ Non

Si oui, laquelle ?

Q3 Depuis combien de temps travaillez-vous au CPLE ?

☐ Moins de un an

☐ De 1 à 3 ans

☐ De 3 à 5 ans

☐ De 5 à 10 ans

☐ Plus

Q4 Etes-vous basé(e) au centre de Lille ou à celui de Roubaix ?

☐ Lille

☐ Roubaix

LIEUX ET FREQUENCES DE RECHERCHE :

Q5 Si vous êtes basé(e) au centre de Roubaix, où menez-vous vos recherches documentaires ?

- ☐ Au Centre de Ressources Pédagogiques de Lille
- ☐ Dans la salle des professeurs de Roubaix

Q6 A quelle fréquence menez-vous une recherche documentaire au Centre de Ressources Pédagogiques de Lille ?

- ☐ Plusieurs fois par jour
- ☐ Tous les jours
- ☐ Une à plusieurs fois par semaine
- ☐ Moins

Q7 La présence d'exemplaires non répertoriés de livres dans la salle des professeurs de Lille vous semble-t-elle indispensable ?

- ☐ Oui
 - ☐ Non
- Si oui, pourquoi ?.....

Q8 Les consultez-vous souvent ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

INFORMATIONS RECHERCHEES :

Q9 Quelle est le but de vos recherches documentaires ?

Vous menez une recherche documentaire afin de répondre à une question concernant :

	Souvent	Parfois	Jamais
La conception d'un cours			
La prise de connaissance des dernières parutions dans un domaine qui vous intéresse			
La fourniture de réponses aux demandes imprévues de vos stagiaires			
L'approfondissement de vos connaissances personnelles			
Autre			
Précisez			
.....			

Q10 Quels sont les supports pédagogiques que vous cherchez ?

Vous cherchez :

	Souvent	Parfois	Jamais
Des livres			
Des cassettes audio			
Des cassettes vidéo			
Des ressources photocopiables			
Des CD-rom			

Q11 Quels sont les thèmes de livres que vous cherchez ?

Vous cherchez :

	Souvent	Parfois	Jamais
Des méthodes (cours, leçons...)			
Des dictionnaires			
Des grammaires			
Des méthodologies (ouvrages pédagogiques)			
Des ressources pédagogiques (exercices, jeux...)			
Des documents spécialisés (dans une activité professionnelle...)			
Des documents relatifs à la préparation des examens et concours			
Des documents relatifs aux activités vidéo			
Des « skills » (développement d'une compétence)			
Des ouvrages de vocabulaire			

Q12 Estimez-vous, qu'au même titre que les livres, il faille préciser des familles de thèmes pour les cassettes audio et les cassettes vidéo afin de faciliter votre recherche ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Ne sais pas

Si oui, pourquoi ?.....

COMPORTEMENT DOCUMENTAIRE :

Q13 Actuellement, comment cherchez-vous les documents dont vous avez besoin ?

- ☐ Vous utilisez le catalogue
- ☐ Vous cherchez dans les rayons du centre de ressources de Lille
- ☐ Vous demandez l'aide de l'assistante britannique
- ☐ Autre
 Précisez.....

Q14 Vous menez le plus souvent votre recherche en partant :

	OUI	NON
Du type de support dont vous avez besoin (livres, cassettes...)		
Du niveau qui vous intéresse (débutant, avancé...)		
Du titre de l'ouvrage, que vous connaissez		
De l'auteur, que vous connaissez		
De l'année d'édition		
Autre		
Précisez.....		
.....		

Q15 En tenant compte de vos besoins, souhaiteriez-vous une classification des ressources qui soit organisée par :

	OUI	NON
Langues ?		
Natures de supports ?		
Niveaux ?		
Thèmes ?		

Q16 Avez-vous déjà mené une recherche documentaire à l'aide d'un logiciel informatique ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- Si oui, lequel ?.....

Q17 Consultez-vous les documents sur place ou empruntez-vous ?

- ☐ Consulte
- ☐ Emprunte
- Si vous empruntez, combien de ressources empruntez-vous ?
.....

Q18 Selon vous quelle serait la durée d'emprunt idéale ?

- ☐ 15 jours ?
- ☐ Pas de limitation de temps ?
- ☐ Ne sais pas

Q19 Comment rendez-vous les documents que vous empruntez ?

- ☐ Vous les remettez vous même dans les rayons du centre de ressources à Lille, armoires...à Lille et Roubaix
 - ☐ Vous les confiez à l'assistante britannique qui les range
 - ☐ Vous oubliez de les rendre
 - ☐ Autre
- Précisez
-

LES BESOINS, LES ATTENTES :

Q20 Vos besoins documentaires sont-ils actuellement couverts

- ☐ Totalement ?
- ☐ A moitié ?
- ☐ Pas du tout ?

Q21 Estimez-vous que vos besoins documentaires vont augmenter ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Ne sais pas

Si oui, pourquoi ?.....

.....

Q22 Suggérez-vous au CPLE de commander des livres pour le Centre de Ressources ?

- ☐ Oui
 - ☐ Non
- Si non, pourquoi ?.....
-

Q23 Rencontrez-vous des problèmes avec la mise à disposition des ressources pédagogiques telle qu'elle existe actuellement ?

- ☐ Non
- ☐ Oui

Si oui, précisez :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Q24 Qu'attendez-vous d'une réorganisation du centre de ressources de Lille ?

.....

.....

.....

.....

.....

Merci de votre collaboration.

RESULTATS DU QUESTIONNAIRE

Q6 A quelle fréquence menez-vous une recherche documentaire au CRP de Lille ?

Plusieurs fois par jour	tous les jours	une à plusieurs fois par semaine	moins
0	0	37%	63%

Q7 La présence d'exemplaires non répertoriés de livres dans la salle des professeurs de Lille vous semble-t-elle indispensable ?

Oui	Non
47%	53%

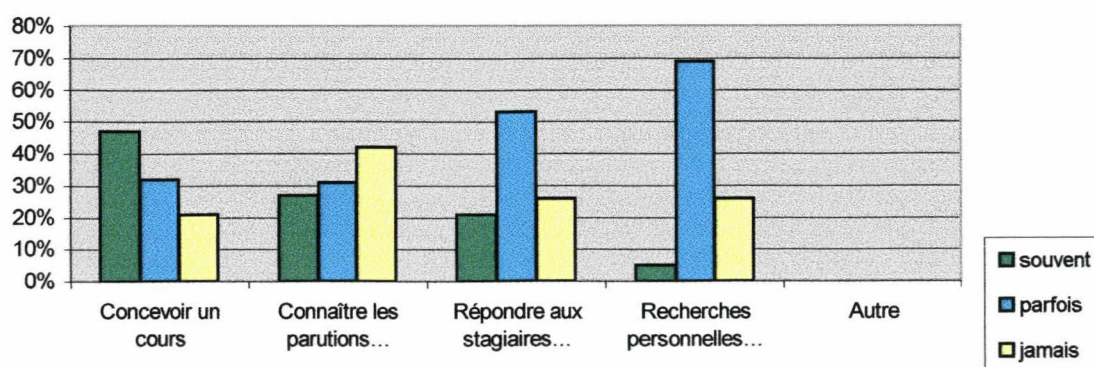
Q8 Les consultez-vous souvent ?

Oui	Non
32%	68%

Q9 Quel est le but de vos recherches documentaires ?

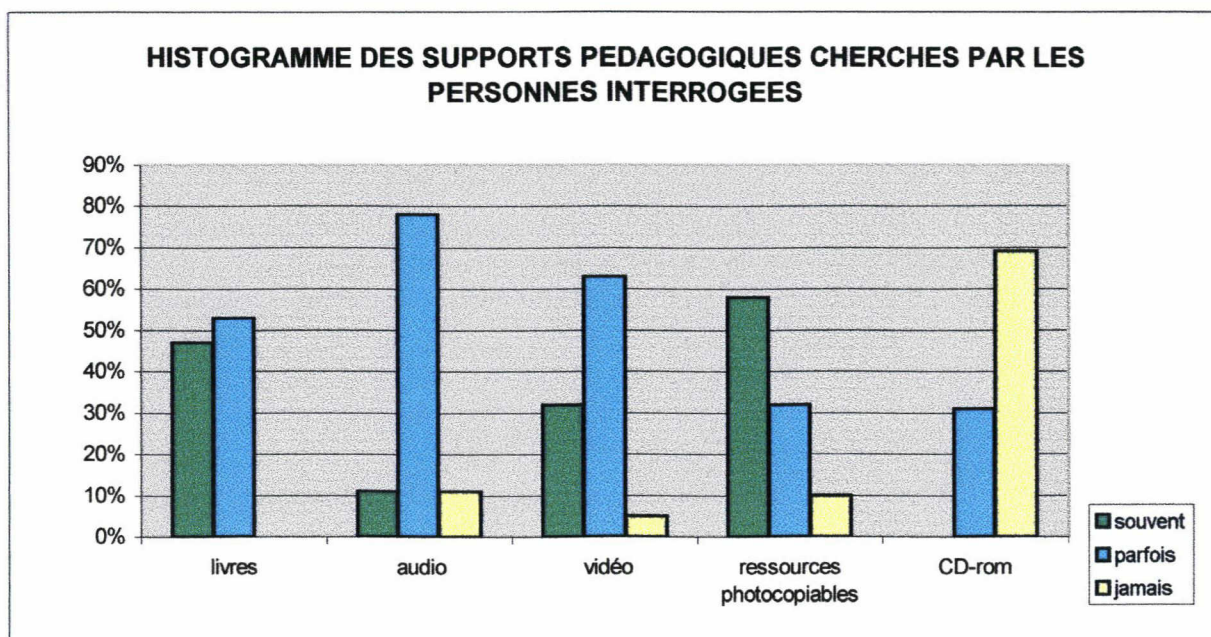
	souvent	parfois	jamais
Concevoir un cours	47%	32%	21%
Connaître les parutions...	27%	31%	42%
Répondre aux stagiaires...	21%	53%	26%
Recherches personnelles...	5%	69%	26%
Autre	/	/	/

**HISTOGRAMME DES BUTS DE RECHERCHE DOCUMENTAIRE
EXPRIMES PAR LES PERSONNES INTERROGÉES**



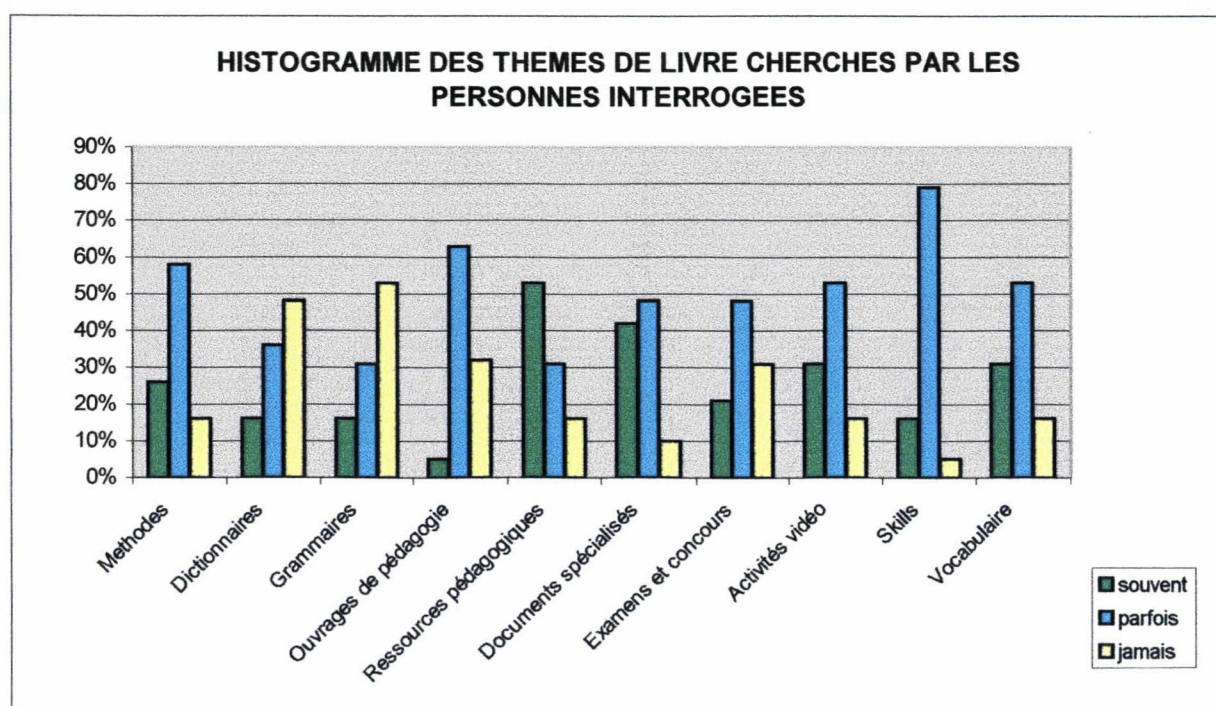
Q10 Quels sont les supports pédagogiques que vous cherchez ?

	souvent	parfois	jamais
livres	47%	53%	/
audio	11%	78%	11%
vidéo	32%	63%	5%
ressources photocopiables	58%	32%	10%
CD-rom	/	31%	69%



Q11 quels sont les thèmes de livres que vous cherchez ?

	souvent	parfois	jamais
Methodes	26%	58%	16%
Dictionnaires	16%	36%	48%
Grammaires	16%	31%	53%
Ouvrages de pédagogie	5%	63%	32%
Ressources pédagogiques	53%	31%	16%
Documents spécialisés	42%	48%	10%
Examens et concours	21%	48%	31%
Activités vidéo	31%	53%	16%
Skills	16%	79%	5%
Vocabulaire	31%	53%	16%



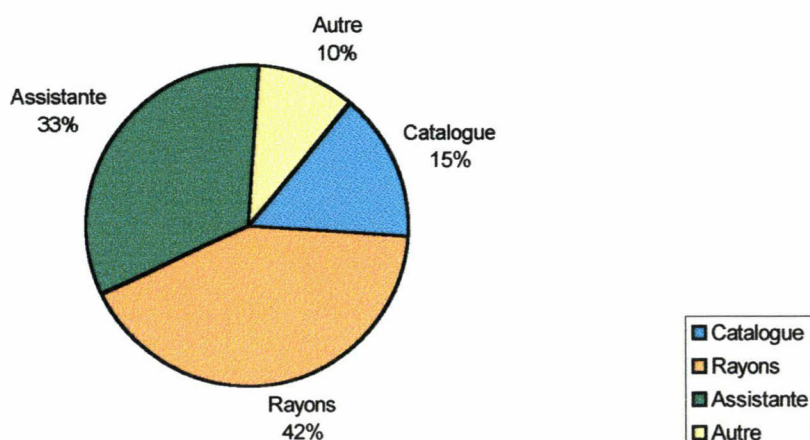
Q12 Estimez-vous, qu'au même titre que les livres, il faille préciser des familles de thèmes pour les cassettes audio et vidéo afin de faciliter votre recherche ?

Oui	Non	Ne sais pas
69%	21%	10%

Q13 Actuellement comment cherchez-vous les documents dont vous avez besoin ?

Personne	Catalogue	Rayons	Assistante	Autre	Total
1					2
2					3
3					2
4					1
5					3
6					1
7					2
8					3
9					2
10					1
11					3
12					2
13					2
14					1
15					3
16					2
17					2
18					2
19					2
Total	6	16	13	4	39
%	15	42	33	10	

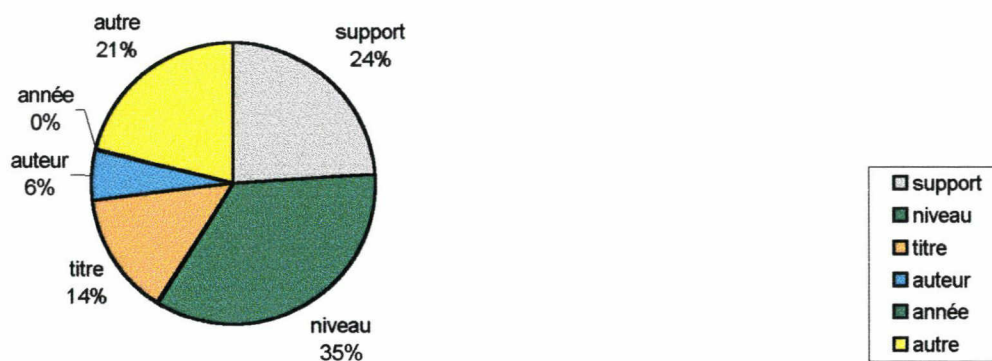
REPARTITION PAR SECTEUR DES MODES DE RECHERCHE PRATIQUES PAR LES PERSONNES INTERROGÉES



Q14 vous menez le plus souvent votre recherche en partant :

personne	support	niveau	titre	auteur	année	total autre
1						3
2						1 / 4
3						1 / 2
4						2
5						2
6						2
7						1 / 4
8						2
9						1 / 2
10						1 / 3
11						1 / 3
12						1 / 3
13						3
14						3
15						1
16						1 / 2
17						1 / 3
18						1 / 3
19						2
Total	12	17	7	3		10/49
%	24	35	14	6	/	21

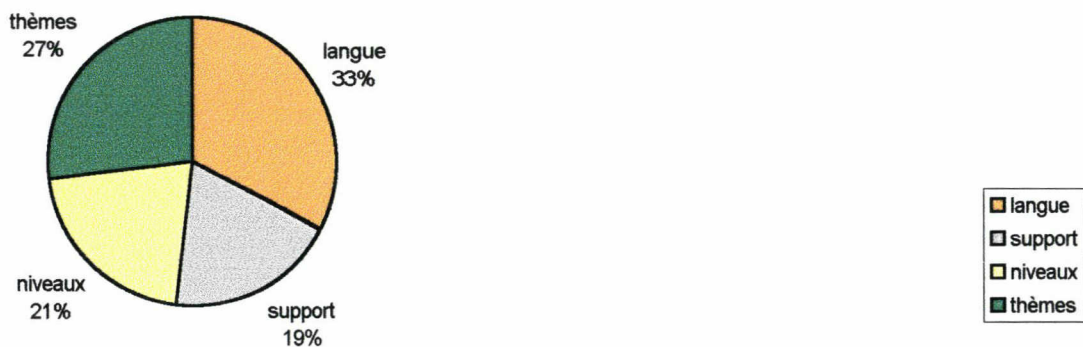
**REPARTITION PAR SECTEUR DES REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES
UTILISEES PAR LES PERSONNES INTERROGEES POUR MENER UNE
RECHERCHE DOCUMENTAIRE**



Q15 En tenant compte de vos besoins, souhaiteriez-vous une classification des ressources qui qui soit organisée par :

personne	langue	support	niveaux	thèmes	total
1					4
2					2
3					2
4					1
5					4
6					4
7					2
8					1
9					4
10					3
11					4
12					2
13					2
14					3
15					3
16					2
17					2
18					3
19					4
Total	17	10	11	14	52
%	33	19	21	27	

REPARTITION PAR SECTEUR DES SOUHAITS DE CLASSIFICATION DES PERSONNES INTERROGÉES

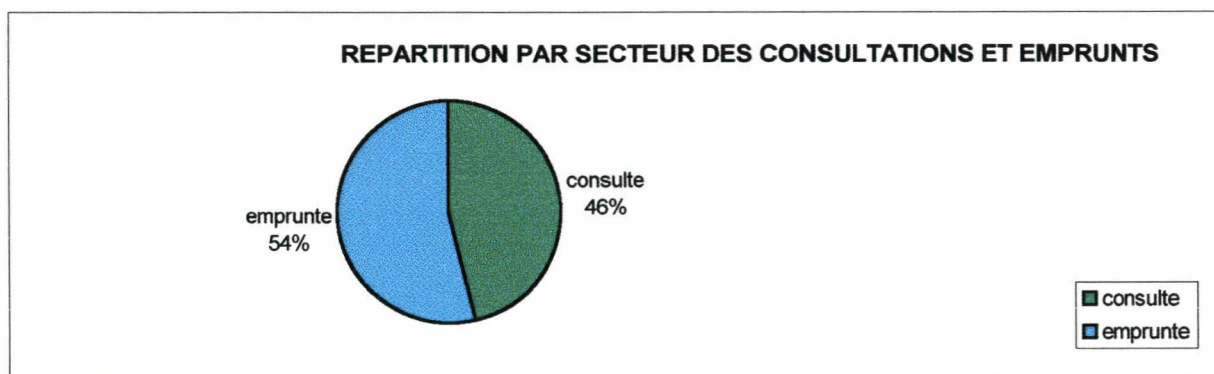


Q16 Avez-vous déjà mené une recherche documentaire à l'aide d'un logiciel informatique ?

Oui	Non
26%	74%

Q17 Consultez-vous les documents sur place ou empruntez-vous ?

personne	consulte	emprunte	total
1			2
2			1
3			1
4			1
5			2
6			1
7			1
8			1
9			1
10			1
11			2
12			1
13			2
14			2
15			2
16			2
17			1
18			2
19			2
Total	13	15	28
%	46	54	

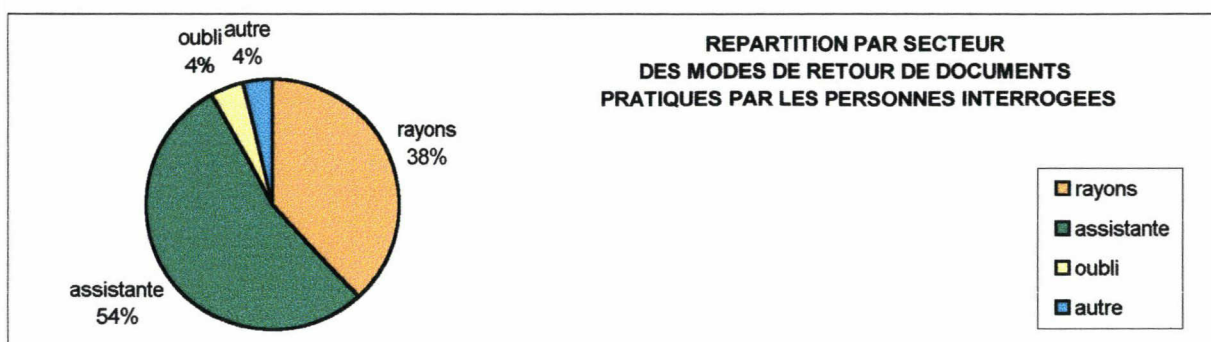


Q18 Selon vous quelle serait la durée d'emprunt idéale ?

15 jours	pas de limite	ne sais pas
53%	10%	37%

Q19 Comment rendez-vous les documents que vous empruntez ?

personne	rayons	assistante	oubli	autre	total
1					2
2					1
3					2
4					1
5					2
6					1
7					1
8					1
9					1
10					2
11					2
12					1
13					2
14					1
15					1
16					1
17					1
18					1
19					2
Total	10	14	1	1	26
%	38	54	4	4	



Q20 Vos besoins documentaires sont-ils actuellement couverts :

totalement	à moitié	pas du tout
37%	53%	10%

Q21 Estimez-vous que vos besoins documentaires vont augmenter ?

Oui	Non	Ne sais pas
53%	16%	31%

Q22 Suggérez-vous au CPLE de commander des documents pour le CRP ?

Oui	Non
74%	26%

Q23 Rencontrez-vous des problèmes avec la mise à disposition des ressources pédagogiques telle qu'elle existe actuellement ?

Oui	Non
47%	53%

420 ANGLAIS

OUVRAGES GENERAUX SUR LA LANGUE ANGLAISE ET ANGLO-SAXONNE	420
ENSEIGNEMENT et DIDACTIQUE DE L'ANGLAIS	
TOUS NIVEAUX	420.07
NIVEAU PRE-ELEMENTAIRE	420.072.1*
CYCLE ELEMENTAIRE	420.072.4*
1er CYCLE	420.072.5*
2nd CYCLE	420.072.6*
LP TECHNIQUE	420.072.7*
ENSEIGNEMENT SUPERIEUR	420.072.8*
METHODES AUDIO-ORALES et EAO, VIDEO, PEDAGOGIE DIFFERENCIEE	420.078
ETUDES DE TEXTES, LITTERATURE, THEATRE EN LANGUE ANGLAISE	420.8*
CIVILISATION Histoire/Géographie - Folklore des Américains et Anglais	420.9*
CODE ECRIT ET CODE ORAL DE L'ANGLAIS	
TOUS NIVEAUX	421
CYCLE ELEMENTAIRE	421.24*
1er CYCLE	421.25*
2nd CYCLE	421.26*
LP TECHNIQUE	421.27*
ENSEIGNEMENT SUPERIEUR	421.28*
ADULTES, FORMATION CONTINUE	421.29*
PHONOLOGIE (prononciation phonétique)	421.5
DICTIONNAIRE DE L'ANGLAIS	423
DICTIONNAIRES BILINGUES	423.4
SYSTEME STRUCTURAL (GRAMMAIRE DE L'ANGLAIS)	425
NIVEAU COLLEGE	425.25*
NIVEAU LYCEE	425.26*
LINGUISTIQUE APPLIQUEE	428
ANGLAIS TECHNIQUE et COMMERCIAL	
TOUS NIVEAUX	428.024
ANGLAIS TECHNIQUE et COMMERCIAL	
LP TECHNIQUE	428.024.77*
ANGLAIS TECHNIQUE et COMMERCIAL	
ENSEIGNEMENT SUPERIEUR	428.024.78*
VOCABULAIRE : TOUS NIVEAUX	428.1
VOCABULAIRE : 1er CYCLE	428.125*
VOCABULAIRE : 2nd CYCLE	428.126*
VOCABULAIRE TECHNIQUE	428.127*

430 ALLEMAND

OUVRAGES GENERAUX SUR LA LANGUE ALLEMANDE	430
ENSEIGNEMENT et DIDACTIQUE DE L'ALLEMAND	
TOUS NIVEAUX	430.07
CYCLE ELEMENTAIRE	430.072.4*
1er CYCLE	430.072.5*
2nd CYCLE	430.072.6*
LP TECHNIQUE	430.072.7*
ENSEIGNEMENT SUPERIEUR	430.072.8*
METHODES AUDIO-ORALES et EAO, VIDEO, PEDAGOGIE DIFFERENCIEE	430.078
ETUDES DE TEXTES, LITTERATURE, THEATRE EN LANGUE ALLEMANDE	430.8*
CIVILISATION Histoire/Géographie - Folklore	430.9*
CODE ECRIT / CODE ORAL DE L'ALLEMAND	
TOUS NIVEAUX	431
CYCLE ELEMENTAIRE	431.24*
1er CYCLE	431.25*
2nd CYCLE	431.26*
LP TECHNIQUE	431.27*
ENSEIGNEMENT SUPERIEUR	431.28*
ADULTES, FORMATION CONTINUE	431.29*
PHONOLOGIE (prononciation phonétique)	431.5
DICTIONNAIRE DE L'ALLEMAND	433
DICTIONNAIRES BILINGUES	433.4
SYSTEME STRUCTURAL (GRAMMAIRE) DE L'ALLEMAND	
TOUS NIVEAUX	435
1er CYCLE	435.25*
2nd CYCLE	435.26*
LINGUISTIQUE APPLIQUEE (usage de l'allemand)	438
ALLEMAND TECHNIQUE ET COMMERCIAL :	
TOUS NIVEAUX	438.024*
ENSEIGNEMENT SUPERIEUR	438.024.28*
VOCABULAIRE	438.1
1er CYCLE	438.125*
2nd CYCLE	438.126*

PLAN DE CLASSEMENT

ANGLAIS	110
ALLEMAND	120
ESPAGNOL	130
FRANCAIS LANGUE ETRANGERE	140
ITALIEN	150
NEERLANDAIS	160
POLONAIS	170
PORTUGUAIS	180
RUSSE	190
ARABE	200
JAPONAIS	210
AUTRE LANGUE	220

CLASSES DU PLAN DE CLASSEMENT

(exemple de l'anglais)

OUVRAGES GENERAUX D'ANGLAIS	110
METHODOLOGIES	110.0
GENERALES	110.00
TOUS NIVEAUX	110.000
DEBUTANT	110.001
ELEMENTAIRE	110.002
PRE INTERMEDIAIRE	110.003
INTERMEDIAIRE	110.004
POST INTERMEDIAIRE	110.005
AVANCE	110.006
SPECIALISEES	110.01
TOUS NIVEAUX	110.010
DEBUTANT	110.011
ELEMENTAIRE	110.012
PRE INTERMEDIAIRE	110.013
INTERMEDIAIRE	110.014
POST INTERMEDIAIRE	110.015
AVANCE	110.016
METHODES AUDIO-ORALES ET VIDEO	110.1
GENERALES	110.10
TOUS NIVEAUX	110.100
DEBUTANT	110.101
ELEMENTAIRE	110.102
PRE INTERMEDIAIRE	110.103
INTERMEDIAIRE	110.104
POST INTERMEDIAIRE	110.105
AVANCE	110.106
SPECIALISEES	110.11
TOUS NIVEAUX	110.110
DEBUTANT	110.111
ELEMENTAIRE	110.112
PRE INTERMEDIAIRE	110.113
INTERMEDIAIRE	110.114
POST INTERMEDIAIRE	110.115
AVANCE	110.116
LITTERATURE ET ETUDE DE TEXTES	110.2
CIVILISATION	110.3
GENERALITES	110.30
CHANTS	110.31
 COMPETENCES LANGAGIERES	 111
ANGLAIS ORAL	111.0
COMPREHENSION ORALE	111.00
TOUS NIVEAUX	111.000
DEBUTANT	111.001
ELEMENTAIRE	111.002
PRE INTERMEDIAIRE	111.003
INTERMEDIAIRE	111.004
POST INTERMEDIAIRE	111.005
AVANCE	111.006

COMPREHENSION ORALE AMERICAINE	111.01
TOUS NIVEAUX	111.010
DEBUTANT	111.011
ELEMENTAIRE	111.012
PRE INTERMEDIAIRE	111.013
INTERMEDIAIRE	111.014
POST INTERMEDIAIRE	111.015
AVANCE	111.016
EXPRESSION ORALE	111.02
TOUS NIVEAUX	111.020
DEBUTANT	111.021
ELEMENTAIRE	111.022
PRE INTERMEDIAIRE	111.023
INTERMEDIAIRE	111.024
POST INTERMEDIAIRE	111.025
AVANCE	111.026
EXPRESSION ORALE AMERICAINE	111.03
TOUS NIVEAUX	111.030
DEBUTANT	111.031
ELEMENTAIRE	111.032
PRE INTERMEDIAIRE	111.033
INTERMEDIAIRE	111.034
POST INTERMEDIAIRE	111.035
AVANCE	111.036
PRONONCIATION	111.04
TOUS NIVEAUX	111.040
DEBUTANT	111.041
ELEMENTAIRE	111.042
PRE INTERMEDIAIRE	111.043
INTERMEDIAIRE	111.044
POST INTERMEDIAIRE	111.045
AVANCE	111.046
PRONONCIATION AMERICAINE	111.05
TOUS NIVEAUX	111.050
DEBUTANT	111.051
ELEMENTAIRE	111.052
PRE INTERMEDIAIRE	111.053
INTERMEDIAIRE	111.054
POST INTERMEDIAIRE	111.055
AVANCE	111.056
ANGLAIS ECRIT	111.1
COMPREHENSION ECRITE	111.10
TOUS NIVEAUX	111.100
DEBUTANT	111.101
ELEMENTAIRE	111.102
PRE INTERMEDIAIRE	111.103
INTERMEDIAIRE	111.104
POST INTERMEDIAIRE	111.105
AVANCE	111.106
COMPREHENSION ECRITE AMERICAINE	111.11
TOUS NIVEAUX	111.110
DEBUTANT	111.111
ELEMENTAIRE	111.112
PRE INTERMEDIAIRE	111.113
INTERMEDIAIRE	111.114
POST INTERMEDIAIRE	111.115
AVANCE	111.116
EXPRESSION ECRITE	111.12
TOUS NIVEAUX	111.120
DEBUTANT	111.121
ELEMENTAIRE	111.122
PRE INTERMEDIAIRE	111.123
INTERMEDIAIRE	111.124
POST INTERMEDIAIRE	111.125
AVANCE	111.126

EXPRESSION ECRITE AMERICAINE	111.13
TOUS NIVEAUX	111.130
DEBUTANT	111.131
ELEMENTAIRE	111.132
PRE INTERMEDIAIRE	111.133
INTERMEDIAIRE	111.134
POST INTERMEDIAIRE	111.135
AVANCE	111.136
GRAMMAIRE	112
GENERALE	112.0
TOUS NIVEAUX	112.00
DEBUTANT	112.01
ELEMENTAIRE	112.02
PRE INTERMEDIAIRE	112.03
INTERMEDIAIRE	112.04
POST INTERMEDIAIRE	112.05
AVANCE	112.06
AMERICAINE	112.1
TOUS NIVEAUX	112.10
DEBUTANT	112.11
ELEMENTAIRE	112.12
PRE INTERMEDIAIRE	112.13
INTERMEDIAIRE	112.14
POST INTERMEDIAIRE	112.15
AVANCE	112.16
EXERCICES	112.2
TOUS NIVEAUX	112.20
DEBUTANT	112.21
ELEMENTAIRE	112.22
PRE INTERMEDIAIRE	112.23
INTERMEDIAIRE	112.24
POST INTERMEDIAIRE	112.25
AVANCE	112.26
LINGUISTIQUE APPLIQUEE	113
ANGLAIS TECHNIQUE	113.0
SCIENCE ET TECHNIQUE	113.00
TOUS NIVEAUX	113.000
DEBUTANT	113.001
ELEMENTAIRE	113.002
PRE INTERMEDIAIRE	113.003
INTERMEDIAIRE	113.004
POST INTERMEDIAIRE	113.005
AVANCE	113.006
INFORMATIQUE	113.01
TOUS NIVEAUX	113.010
DEBUTANT	113.011
ELEMENTAIRE	113.012
PRE INTERMEDIAIRE	113.013
INTERMEDIAIRE	113.014
POST INTERMEDIAIRE	113.015
AVANCE	113.016
HOTELLERIE / RESTAURATION	113.02
TOUS NIVEAUX	113.020
DEBUTANT	113.021
ELEMENTAIRE	113.022
PRE INTERMEDIAIRE	113.023
INTERMEDIAIRE	113.024
POST INTERMEDIAIRE	113.025
AVANCE	113.026

MANAGEMENT	113.03
TOUS NIVEAUX	113.030
DEBUTANT	113.031
ELEMENTAIRE	113.032
PRE INTERMEDIAIRE	113.033
INTERMEDIAIRE	113.034
POST INTERMEDIAIRE	113.035
AVANCE	113.036
MEDECINE	113.04
TOUS NIVEAUX	113.040
DEBUTANT	113.041
ELEMENTAIRE	113.042
PRE INTERMEDIAIRE	113.043
INTERMEDIAIRE	113.044
POST INTERMEDIAIRE	113.045
AVANCE	113.046
DROIT	113.05
TOUS NIVEAUX	113.050
DEBUTANT	113.051
ELEMENTAIRE	113.052
PRE INTERMEDIAIRE	113.053
INTERMEDIAIRE	113.054
POST INTERMEDIAIRE	113.055
AVANCE	113.056
FINANCE	113.06
TOUS NIVEAUX	113.060
DEBUTANT	113.061
ELEMENTAIRE	113.062
PRE INTERMEDIAIRE	113.063
INTERMEDIAIRE	113.064
POST INTERMEDIAIRE	113.065
AVANCE	113.066
TRANSPORT	113.07
TOUS NIVEAUX	113.070
DEBUTANT	113.071
ELEMENTAIRE	113.072
PRE INTERMEDIAIRE	113.073
INTERMEDIAIRE	113.074
POST INTERMEDIAIRE	113.075
AVANCE	113.076
AUTRE	113.08
ANGLAIS COMMERCIAL	113.1
COMMERCE	113.10
TOUS NIVEAUX	113.100
DEBUTANT	113.101
ELEMENTAIRE	113.102
PRE INTERMEDIAIRE	113.103
INTERMEDIAIRE	113.104
POST INTERMEDIAIRE	113.105
AVANCE	113.106
IMPORT / EXPORT	113.11
TOUS NIVEAUX	113.110
DEBUTANT	113.111
ELEMENTAIRE	113.112
PRE INTERMEDIAIRE	113.113
INTERMEDIAIRE	113.114
POST INTERMEDIAIRE	113.115
AVANCE	113.116

COMMUNICATION	113.12
TOUS NIVEAUX	113.120
DEBUTANT	113.121
ELEMENTAIRE	113.122
PRE INTERMEDIAIRE	113.123
INTERMEDIAIRE	113.124
POST INTERMEDIAIRE	113.125
AVANCE	113.126
SECRETARIAT	113.13
TOUS NIVEAUX	113.130
DEBUTANT	113.131
ELEMENTAIRE	113.132
PRE INTERMEDIAIRE	113.133
INTERMEDIAIRE	113.134
POST INTERMEDIAIRE	113.135
AVANCE	113.136
AUTRE	113.14
DIVERS	113.2
TELEPHONER	113.20
COMMUNIQUER	113.21
JEUX	113.22
AUTRE	113.23
VOCABULAIRE	113.3
GENERAL	113.30
SPECIALISE	113.31
DICTIONNAIRES	114
GENERAUX	114.0
SPECIALISES	114.1
EXAMENS ET CONCOURS	115
GENERALITES	115.0
CEL	115.1
TOEFL	115.2
PROFICIENCY	115.3
AUTRE	115.4
ORIGINAUX AUDIO ET VIDEO	116
AUDIO	116.0
COPIABLE	116.00
NON COPIABLE	116.01
VIDEO	116.1
COPIABLE	116.10
NON COPIABLE	116.11
BOITES DE JEU	117
CD-ROM	118
AUTRE	119

EXEMPLE DE COTATION DE LA METHODE « HEADWAY »

Livres

ele teacher	110.102.073.1
Pre int teach	110.103.073.2
Int stu	110.103.073.3
Int work	110.103.073.4
Upp int stu	110.103.073.5
Upp int tea	110.103.073.6
Upp int work	110.103.073.7
Adv stu	110.104.073.8
Adv stu	110.104.073.9
Ele video activity book	110.102.073.10
Pre int video...	110.103.073.11
Int video...	110.103.073.12

Audio

Ele cass 1	110.102.073.13	originaux	116.00.073.1
Ele.....2	110.102.073.14		116.00.073.2
Ele stu cass 1	110.102.073.15		116.00.073.3
Ele2	110.102.073.16		116.00.073.4
Ele pronon	110.102.073.17		116.00.073.5
Pre cass 1	110.103.073.18		116.00.073.6
Pre2	110.103.073.19		116.00.073.7
Pre every da			
Listening.....	110.103.073.20		116.00.073.8
Pre pronon	110.103.073.21		116.00.073.9
Int cass 1	110.103.073.22		116.00.073.10
Int.....2	110.103.073.23		116.00.073.11
Int pronon cass1	110.103.073.24		116.00.073.12
Int.....2	110.103.073.25		116.00.073.13
Int.....3	110.103.073.26		116.00.073.14
Upp in cass 1	110.103.073.27		116.00.073.15
Upp.....2	110.103.073.28		116.00.073.16
Adv cass1	110.104.073.29		116.00.073.17
Adv.....2	110.104.073.30		116.00.073.17

Video

Ele cass1	110.102.073.31	originaux	116.10.073.1
Ele.....2	110.102.073.32		116.10.073.2
Pre cass1	110.103.073.33		116.10.073.3
Pre.....2	110.103.073.34		116.10.073.4
Int cass 1	110.103.073.35		116.10.073.5
Int.....2	110.104.073.36		116.10.073.6

110.102.073.12 110.102 110.102.073.12 110.102.073.12
073.12

CPLE

58, rue de l'Hôpital militaire

59800 LILLE

tel 03.20.63.08.44

fax 03.20.63.08.49

CAHIER DES CHARGES EN VUE DE
L'INFORMATISATION DU CENTRE DE RESSOURCES
PEDAGOGIQUES DU CENTRE DE PRATIQUE DE
LANGUES ETRANGERES,
CPLE, DE LILLE

SOMMAIRE

I DEFINITION DU CONTEXTE

I.1 LE CPLE

I.2 LE CENTRE DE RESSOURCES PEDAGOGIQUE

- I.2.1 NORME ISO 9001
- I.2.2 ORGANISATION SPATIALE
- I.2.3 GESTION
- I.2.4 FONDS
- I.2.5 COMMANDE
- I.2.6 CLE D'ACCES
- I.2.7 PRET
- I.2.8 MISE A JOUR DU CATALOGUE
- I.2.9 LES UTILISATEURS
- I.2.10 ENVIRONNEMENT INFORMATIQUE

II LES OBJECTIFS DU PROJET

III EXPRESSION FONCTIONNELLE DU BESOIN

III.1 DIAGRAMME FONCTIONNEL GENERAL POUR L'ACTIVITE « GERER LE CRP »

III.2 DIAGRAMME FONCTIONNEL POUR L'ACTIVITE « GERER LES DOCUMENTS »

III.3 LISTE DES TACHES POUR L'ACTIVITE « GERER LES DOCUMENTS »

III.4 DIAGRAMME FONCTIONNEL POUR L'ACTIVITE « GERER LES PRETS »

III.5 LISTE DES TACHES POUR L'ACTIVITE « GERER LES PRETS »

III.6 LES BESOINS

IV GRILLE D'EVALUATION

Afin de mettre en forme les outils dont le Centre de Ressources Pédagogiques du Centre de Pratique de Langues Etrangères de Lille a besoin pour continuer à remplir son rôle de façon plus efficace, le CPLE a décidé de mettre en œuvre la rédaction d'un cahier des charges. Celui-ci dresse un récapitulatif général du Centre de Ressources Pédagogiques sous forme de dossier de l'existant et des besoins.

I DEFINITION DU CONTEXTE

I.1 LE CPLE

Le Centre de Pratique de Langues Etrangères est un établissement de la chambre de Commerce et d'Industrie de Lille-Roubaix-Tourcoing dont la volonté est de dispenser auprès des entreprises de la métropole Lilloise et des particuliers des formations linguistiques adaptées. Créé en 1966, il dispose de deux centres de formations : l'un à Lille, l'autre à Roubaix reliés par un système de navette interne. Soixante-dix formateurs enseignent dans leur langue maternelle à 2700 stagiaires par an une dizaine de langues : Anglais, Allemand, Arabe, Espagnol, Italien, Français langue étrangère, Japonais, Néerlandais, Polonais, Portugais, Russe. Différents types de prestations sont mis en œuvre avec toujours pour objectif celui de proposer une formation de valeur répondant réellement aux besoins du stagiaire.

Le CPLE appartient à un réseau de 181 Centres d'Etude de Langues. En tant que tel, il est centre d'examen pour le Certificat Européen de Langues Etrangères. Il est également titulaire du label Excellangues depuis 1992 et de la certification internationale dite ISO 9001 depuis 1998.

I.2 LE CENTRE DE RESSOURCES PEDAGOGIQUES

Le CPLE pour son site de Lille dispose d'un Centre de Ressources Pédagogiques (CRP) qui regroupe l'ensemble des documents pédagogiques dont l'entreprise dispose, ce fonds étant uniquement mis à la disposition des enseignants.

Le site de Roubaix, quand à lui, constitue un système parallèle mais différent. Il est en train de se constituer un fonds de documents (qui sont souvent les mêmes que ceux dont dispose Lille). Les enseignants qui sont fixés à Roubaix, au nombre de trois, s'occupent eux mêmes des prêts (qui sont signalés manuellement sur un petit cahier par les professeurs emprunteurs) et des commandes (suivi, livraison) en collaboration avec l'assistant(e).

I.2.1 NORME ISO 9001

Le Centre de Ressources Pédagogiques est inclus dans la norme ISO 9001.

I.2.2 ORGANISATION SPATIALE

Situé dans l'atrium central du site, le CRP en lui même ne regroupe que les supports papiers, les supports audio et vidéo étant entreposés pour ce qui concerne les originaux et copies dans une petite pièce proche, « la salle de reproduction », d'autres copies audio, vidéo étant entreposées dans la salle des professeurs.

I.2.3 GESTION

Le Centre de Ressources Pédagogiques est géré par le service pédagogique qui constitue en quelque sorte l'unité de production du CPLE. Ce service encadré par son responsable est constitué d'une équipe administrative et d'une équipe pédagogique. Il est chargé de mettre en œuvre les actions de formations, en sélectionnant, formant les formateurs, en assurant l'organisation pratique des stages, en contrôlant la qualité des actions de formation. Il est aussi chargé du choix, de l'achat des supports pédagogiques, de leur création si besoin est.

Sous l'autorité du Responsable Pédagogique un(e) assistant(e) britannique assure le fonctionnement quotidien du Centre de Ressources Pédagogiques : la tenue du catalogue et le suivi des prêts, le suivi des commandes internes de livres, des commandes aux fournisseurs, la production des copies audio, vidéo. Ce travail constitue (entre autres choses) l'objet d'une formation linguistique se déroulant de septembre à juin. Pendant la période assez calme des vacances ce sont les membres du service pédagogique qui effectuent les tâches courantes jusqu'à l'arrivée d'un(e) autre assistant(e).

I.2.4 FONDS

Le Centre de Ressources Pédagogiques regroupe quelques 2400 documents dont une majorité de livres, de cassettes audio originales et copies, de cassettes vidéo originales et copies (à peu près 700 documents pour chacun de ces supports), des CD-rom, des ressources photocopiables. La plus part des parutions sur l'enseignement des langues y figurent. Les sujets abordés sont typiques de l'enseignement des langues vivantes : le fonds se compose de méthodes de cours, dictionnaires, grammaires, d'ouvrages pédagogiques, d'ouvrage portant sur la langue professionnelle (technique...commerce...), de recueils de vocabulaire, d'énoncés d'examens et concours, d'ouvrages généraux sur la civilisation, de jeux, d'exercices de prononciation... La majorité du fond est consacré à la langue Anglaise, dont les parutions dominent le marché. Les documents sont rédigés dans des langues différentes mais le catalogage et l'indexation se font en Français.

Certaines méthodes peuvent se décliner en collection adressées à différents niveaux d'utilisateurs, destinées à différents usages. Elles peuvent aussi se décliner au travers de plusieurs supports. Des liens existent aussi entre les originaux audio, vidéo et leurs copies. Les documents sont en général utilisables de manière assez ambivalente : on peut toujours détourner un contenu en vue d'une utilisation particulière, l'enseignant remplissant le rôle du vulgarisateur. Les thèmes abordés à l'intérieur des documents eux-mêmes sont parfois multiples. Ceci implique la mise en place d'une indexation pertinente et très poussée qui peut être effectuée à l'aide de mots clé (le fonds est en effet suffisamment concis). Le recours à un thésaurus doit être envisagée.

I.2.5 COMMANDE

Le processus de commande est inclus dans le système qualité. Il fait en effet parti du processus Achat soumis à cette norme. Un ensemble d'instructions et de procédures normalisent le processus de suivi de la commande interne (commandes passées par les enseignants pour eux, pour le Centre de Ressources, pour leurs stagiaires, de livres et

cassettes originales), la commande au fournisseur qui en découle, la livraison des livres aux professeurs. Les commandes sont en effet centralisées pour les deux sites à Lille. Les livraisons parviennent à Roubaix grâce au système de navette interne évoqué plus haut ou sont exécutées directement à Roubaix – lorsqu’il s’agit de commandes importantes.

La fréquence des commandes varie sur l’année, avec des commandes tous les quinze jours pour les périodes de rentrée de février / mars et octobre/ novembre et une fréquence moindre pour le reste de l’année. Le volume moyen des commandes pour l’année en cours est d’à peu près 200 documents , ouvrages destinés aux stagiaires compris soit une centaine de documents destinés au centre de ressources.

74% des enseignants commandent des livres et autres supports originaux, pour eux, pour leurs stagiaires, pour le Centre de Ressources Pédagogiques. Commander est une opération indispensable, si l’on veut toujours offrir une formation actualisée. C’est aussi une nécessité, certains stages nécessitant la fourniture d’un support durable au stagiaire. A cette fin, le CPLE a mis en place un stock de livres de méthodes d’usage courant de manière à pouvoir répondre à une demande ponctuelle de petite quantité sans délais.

I.2.6 CLE D’ACCES

La clé d’accès au fonds actuellement en place consiste en un fichier réalisé sous Word. Celui-ci est organisé par rubriques consacrées aux langues à l’intérieur desquelles un classement est présenté selon les supports. Ce fichier présenté sous format papier devient un catalogue qui reprends également les sources de Roubaix en les incluant dans des rubriques séparées et en établissant une distinction au niveau des côtes. Il est un document référencé au sein du processus qualité. Pour le support « livre » des thèmes sont précisés, il n’y a pas de hiérarchie alphabétique à l’intérieur des rubriques. Originaux et copies sont cotés par un symbole alphanumérique représentant la langue, le thème (pour les livres), le support pour les autres et un numéro d’entrée attribué à l’acquisition. Il n’y a pas de résumé des documents ni d’indexation. Le catalogage n’est pas régulier, par exemple, les titres qui sont souvent composés ne sont pas tous relevés de la même manière.

Le catalogue va surtout être utilisé pour des recherches rapides et précises : un document déjà connu...La recherche informatisée répondra au besoin plus thématique de construire un cours. On recherchera alors des documents parmi différents supports, différents niveaux, des parties de documents, d’où les besoins d’indexation exprimés plus haut.

I.2.7 PRET

46% des enseignants consultent et 54% empruntent. La consultation tient une place importante, 21% ne font que consulter, les documents font en effet l’objet de prise de notes ou de photocopies pour les points les plus intéressants. 53% d’entre eux estiment que la durée de prêt idéale serait de 15 jours, 37% ne savent pas. 54% ont l’habitude de rendre les documents à l’assistant(e) pour qu’il (elle) se charge du rangement, 38% les remettent directement dans les rayons.

Le système de prêt actuellement en place est manuel : les enseignants inscrivent sur une feuille leur nom, le titre, la côte du document. Une feuille représente un mois : il suffit d’écrire face à la date du retour prévue par l’enseignant lui-même. Ce système n’existe que pour les livres. Les demandes de copies de cassettes audio et vidéo sont, elles,

indiquées sur une fiche « de réservation de matériel pédagogique ». L'enseignant y indique son nom, le titre, la côte du document qu'il veut réserver, la date de retour qu'il prévoit. On peut également par l'intermédiaire de cette fiche de « réservation », en réalité « d'emprunt », avoir accès à des jeux, des copies d'énoncés d'examen, des livres pour une séance de cours avec des stagiaires.

Le système de prêt est conditionné par la nécessité d'une mise à disposition immédiate. On ne peut pas dire « le document est actuellement emprunté, il ne sera disponible que dans deux jours ». Il faut donc pouvoir disposer du document voulu tout de suite, surtout en ce qui concerne les supports audio, vidéo qui supportent moins bien les reports de mise à disposition que les livres. Il faut donc prévoir une, voire deux copies audio ou vidéo pour les documents les plus demandés.

Les copies sont entreposées dans la salle « reproduction » avec les originaux, l'accès étant limité. D'autres copies entreposées dans la salle des professeurs constituent un fonds de secours en accès libre.

Tous les efforts de mise à disposition sont malheureusement anéantis par une mauvaise gestion des emprunts donc un mauvais suivi des documents. Des documents disparaissent faute d'emprunts non signalés, d'oubli de retour. Les copies sont donc sans cesse refaites. Les copies empruntées dans la salle des professeurs débouchent souvent sur une nouvelle demande de copies. Le retour effectif ne peut souvent pas être contrôlé à cause de la remise directe dans les rayons.

Il faut donc maintenir la qualité de la mise à disposition tout en mettant en place un système de gestion des prêts plus rigoureux et en ayant une connaissance plus précise du nombre de copies en circulation quand c'est possible. Il faut encore protéger les originaux qui doivent être mis hors de ce processus de circulation des documents.

I.2.8 MISE A JOUR DU CATALOGUE

La mise à jour est très difficile. Il faut parcourir l'ensemble du catalogue pour essayer de trouver la place adéquate quand des thèmes sont précisés, sinon les nouveautés se mettent à la suite des documents plus anciens. Il n'y a pas d'unité typographique imposée pour la côte, de règles pour l'énonciation du titre qui est souvent un titre composé. Les liens entre les documents qui ont été précisé ci-dessus ne sont pas représentés par la côte, attribuée suivant l'ordre d'acquisition. Les liens entre les méthodes en particulier qui sont acquises en plusieurs étapes ne peuvent pas paraître et de ce fait handicapent la recherche d'information. Il faut parcourir en général l'ensemble du catalogue pour trouver ce que l'on cherche. Les nouveautés quand à elles ne sont souvent connues que par l'auteur de la commande.

Il faudrait donc rendre le processus de mise à jour du catalogue plus rapide et plus facile. Sa consultation devra être améliorée par un effort de lisibilité.

I.2.9 LES UTILISATEURS

Ceci ajouté au peu de temps dont disposent les enseignants doit expliquer la faible fréquentation du Centre de Ressources. (Ils dispensent les cours du CPLE sur l'un des deux sites mais peuvent aussi le faire en entreprise ou dans une école : leur activité est caractérisée par la mobilité).

Un questionnaire a fait apparaître que 63% des utilisateurs fréquentaient le CRP moins d'une fois par semaine. De même l'utilisation du catalogue comme instrument de recherche est toute relative : 15% des enseignants ne l'utilisent pas et cherchent dans les

rayons, 42% cherchent dans les rayons avec l'aide de l'assistant(e) (33%). Le catalogue n'est jamais utilisé seul comme instrument de recherche.

Ce même questionnaire a permis de mettre en évidence quelques pratiques qui peuvent intervenir dans la mise au point des outils nécessaires au bon fonctionnement du CRP. Les enseignants n'ont pas de temps superficiel à consacrer à des recherches documentaires infructives. Ils doivent aller directement à l'essentiel, ont besoin de renseignements précis, d'une information ponctuelle et de ce fait estiment que le Centre de Ressources Pédagogiques doit être avant tout un outil leur permettant de gagner du temps lors de la préparation de leur cours. C'est d'ailleurs le but de recherche documentaire qui revient le plus souvent (47%), suivi par, parfois l'approfondissement de leurs connaissances personnelles (69%). 27% des enseignants mènent souvent une recherche afin de prendre connaissance des dernières parutions.

La plus part d'entre eux connaissent les contenus des documents relatifs à la langue qu'ils enseignent parce qu'ils les emploient régulièrement et que ce sont des spécialistes du domaine. Ils ont compensé la difficulté d'accès actuelle par des repères visuels : la couleur de la première de couverture, la forme. La mise à disposition ne leur pose donc pas de problème (53%) d'autant plus que le fond est suffisamment petit pour permettre une recherche directe dans les rayons.

L'essentiel est en fait d'accéder rapidement au document recherché. Le délais de réponse attendu est immédiat au moment de la conception du cours dont l'évolution pédagogique est planifiée dès le début des stages, ce qui laisse du temps pour répondre aux besoins de ressources de professeurs en cours de stage.

Les supports les plus fréquemment recherchés sont les ressources photocopiables (51% des buts de recherche) et les livres (47%). 32% cherchent souvent des cassettes vidéo. 69% ne cherchent jamais de CD-rom. Parmi les livres, pour lesquels, des thèmes sont précisés, ce sont les livres d'activité comme la prononciation, la compréhension auditive qui sont le plus souvent recherchés (53% des buts de recherche), suivis des documents concernant la langue professionnelle (42%) et parfois des traités de pédagogie (63%), 48% des enseignants ne consultent pas de dictionnaires. La précision de thèmes pour l'audio et la vidéo semble utile à 9% d'entre eux.

Les objectifs de recherche portent surtout sur des idées d'activités à mettre en œuvre, de règles pour mieux faire passer son message. La recherche est souvent menée à partir d'une combinaison de critères : support, niveau, thèmes..., support et niveau...

La plus part n'ont jamais utilisé de logiciel documentaire pour mener une recherche bibliographique. Il faut donc un système convivial et « facile » à utiliser.

Un plan de classement et une nouvelle cotation sont actuellement en cours d'élaboration pour le Centre de Ressources Pédagogiques de Lille et le fonds de Roubaix.

I.2.10 ENVIRONNEMENT INFORMATIQUE

Le Centre de Ressources Pédagogiques dispose :

D'une imprimante Hewlett Packard, *Deskjet 670C*

D'un ordinateur PC fonctionnant sous Windows pour Workgroup 3.11

L'achat d'un PC plus puissant est prévu (Pentium II).

II LES OBJECTIFS DU PROJET

En accord avec ses besoins et les contraintes existantes, le CPLE souhaite réorganiser son Centre de Ressources Pédagogiques.

Les objectifs sont :

- D'informatiser certaines tâches documentaires de manière à simplifier la gestion du CRP et à la normaliser pour obtenir le même résultat quel que soit l'exécutant.
- De mieux satisfaire les utilisateurs.
- D'améliorer la rentabilité de la gestion c'est à dire d'éviter les pertes de documents, d'optimiser l'adéquation du fonds à la demande.

Les priorités consistent à :

- mieux connaître et faire connaître le fond, établir une cohérence entre le stock réel et le stock enregistré.
- mieux faire circuler les documents.
- fonctionner dans des délais immédiats pour procurer le document demandé.
- Diversifier l'accès à l'information.

Au vu des problèmes actuellement rencontrés, il s'agit en fait d'améliorer la transaction de prêts entre le CRP et les différents enseignants, de produire des catalogues complets, et dont la procédure de mise à jour est simplifiée, de faciliter la recherche des références bibliographiques pertinentes à l'aide d'un logiciel documentaire adapté.

A court terme, il s'agira de mettre en place un système informatique pour saisir les données bibliographiques, d'utiliser ces données pour éditer un catalogue et mener des recherches simples.

A long terme, le système sera utilisé pour mener des recherches plus précises.

L'application concerne une double cible :

Le gestionnaire dont la tâche sera ainsi allégée et rendue plus efficace.

Les utilisateurs qui consulteront au Centre de Ressources pédagogiques.

Le projet entend déboucher sur une mise en place immédiate avec si possible une formation préalable des utilisateurs, du gestionnaire.

Le site de Roubaix ne sera, pour le moment, intégré au projet que pour améliorer son catalogue.

Enfin, le budget alloué au projet est limité à plus ou moins 10 KF.

L'acceptation du projet est soumise à l'accord de la direction du CPLE et de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Lille - Roubaix - Tourcoing.

Le projet est suivi par Brian Cross Responsable Pédagogique et Nathalie Deudon stagiaire documentaliste.

Le calendrier souhaité est le suivant :

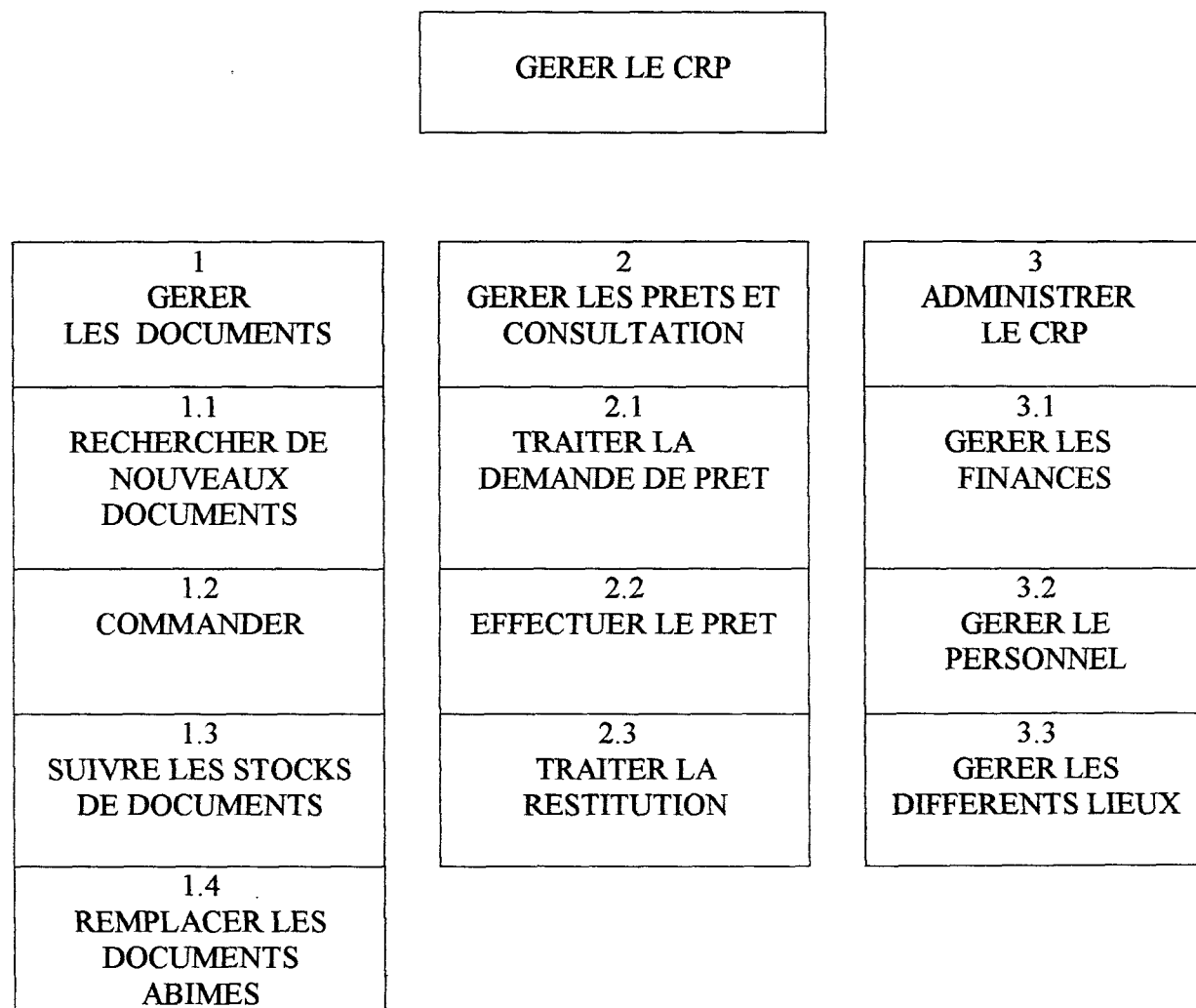
La mise en place devra avoir lieu avant septembre 99. La société choisie proposera un calendrier détaillé qui respectera cette échéance.

III EXPRESSION FONCTIONNELLE DU BESOIN

En préalable du choix d'un outil informatique, les méthodes manuelles du CRP ont été revues de manière à ce qu'il ne subsiste plus d'incohérences.

L'organisation du travail au Centre de Ressources Pédagogique du CPLE de Lille est la suivante :

III.1 DIAGRAMME FONCTIONNEL GENERAL POUR L'ACTIVITE « GERER LE CRP »



III.2 DIAGRAMME FONCTIONNEL POUR L'ACTIVITE « GERER LES DOCUMENTS »

GERER LES DOCUMENTS

1.1 RECHERCHER DE NOUVEAUX DOCUMENTS	1.2 COMMANDER	1.3 SUIVRE LES STOCKS	1.4 REEMPLACER LES DOCUMENTS ABIMES
1.1.1 DEMANDE DIRECTE DES ENSEIGNANTS	1.2.1 COLLECTER LES FICHES DE COMMANDE INTERNE	1.3.1 SUIVRE LES STOCKS DE LIVRES EN RESERVE	1.4.1 REFAIRE LA COPIE AUDIO, VIDEO
1.1.2 FAIRE DES REUNIONS DE COMMANDE	1.2.2 COMPARER LA COMMANDE ET LE STOCK	1.3.2 FAIRE L'INVENTAIRE	
1.1.3 ADAPTER LE FOND AUX BESOINS	1.2.3 CONSERVER LES FICHES POUR LA COMMANDE EXTERNE	1.3.3 METTRE A JOUR LE CATALOGUE	
	1.2.4 REMPLIR LE BON DE COMMANDE	1.3.4 DIFFUSER DES LISTES DE NOUVEAUTES	
	1.2.5 FAIRE VERIFIER LE BON DE COMMANDE		
	1.2.6 TRANSMETTRE LE BON DE COMMANDE AU FOURNISSEUR		
	1.2.7 VERIFIER LA LIVRAISON		
	1.2.8 COPIER LES ORIGINAUX		
	1.2.9 COLLER L'ETIQUETTE PORTANT LA COTE		
	1.2.10 LIVRER AU DESTINATAIRE		
	1.2.11 SUIVRE LES COMMANDES		

III.3 LISTE DES TACHES POUR L'ACTIVITE « GERER LES DOCUMENTS »

- 1.2.1 Les fiches de commande interne sont déposées par les enseignants de Lille et de Roubaix (par la navette) dans un panier réservé à cet usage, elles sont récupérées par l'assistant(e).

La fiche de commande interne est composée comme suit :

- Nom de l'enseignant : - date : - lieu de livraison : - support à acheter : - titre : - niveau : - article : (élève, professeur...) - nom éditeur : - n° ISBN : - quantité : - stage concerné ou enseignant concerné : - date de réception : - signature :	PROFESSEUR
- reçu (cocher) - date de réception : - date de retour :	SERVICE PEDAGOGIQUE

- 1.2.2 Il ajoute les informations manquantes, en vérifiant dans le catalogue du fournisseur ou lui téléphone pour les commandes concernant des supports supposés exister.

Il vérifie que le livre commandé n'est pas disponible dans le stock du CRP.

SI le livre est disponible

ALORS le livre est livré de suite à l'enseignant

SINON il passe commande

- 1.2.3 Les fiches sont conservées pour faire une commande groupée.

- 1.2.4 Le bon de commande du fournisseur est rempli :

- titre : - n° ISBN : - niveau : - articles : (élève, professeur...) - quantité : - prix à l'unité : - prix total :
--

- 1.2.5 Le bon de commande et les fiches de commandes internes sont transmis au Responsable Pédagogique, qui peut ajouter ses commandes, vérifie, signe et renvoi à l'assistant(e).
- 1.2.6 Le bon de commande est faxé au fournisseur. Les fiches de commande interne et le bon de commande sont classés dans une chemise commande de livres.
SI la commande est importante et concerne Roubaix
ALORS la photocopie du bon de commande est envoyée à Roubaix ou s'effectue la livraison et son contrôle.
SINON la commande est livrée à Lille qui transmet par la navette à Roubaix.
- 1.2.7 A la réception, l'assistant(e) vérifie le bon de commande et la livraison et le bon de livraison. La commande est répartie entre Lille et Roubaix si besoin.
- 1.2.8 Les originaux audio et vidéo sont copiés.
- 1.2.9 Les originaux de Lille sont cotés.
 Les copies de Lille sont cotées.
 Les originaux de Roubaix sont cotés.
 Les copies de Roubaix sont cotées.
SI les livres sont destinés aux stagiaires, à un enseignant à titre personnel
ALORS rien.
- 1.2.10 La commande est livrée aux destinataires (enseignant, Roubaix, CRP, stagiaires via les enseignants) avec la photocopie de la fiche de commande interne qui sert d'accusé de réception et qui est retournée au CRP une fois signée.
SI la commande est livrée à un enseignant à titre personnel
ALORS rien, l'original de la fiche de commande interne est conservé jusqu'au départ de l'enseignant.
- 1.2.11 La prestation du fournisseur est suivie par le responsable pédagogique d'après les informations de l'assistant(e) qui suit les retards de livraison, les erreurs, les livraisons différées et qui tient un dossier comprenant pour chaque commande : l'original et la photocopie de la fiche de commande interne, le bon de commande, le bon de livraison.
- 1.3.1 Les stocks de livres de méthodes en réserve sont suivis une fois par semaine
SI ils sont sous le seuil minimal autorisé
ALORS l'assistant commande la quantité fixée
SINON rien.
- 1.3.2 Leur inventaire chiffré est fait tous les ans.
- 1.3.3 Le catalogue est mis à jour : les nouveautés sont entrées, les copies sont entrées pour Lille puis pour Roubaix. Le catalogue de Roubaix lui est transmis.
- 1.3.4 A chaque commande on édite deux bulletins bibliographiques des nouveautés : un pour Lille et un pour Roubaix si une commande concerne ce site. Le bulletin de Lille sera disponible au CRP et à Roubaix où il sera envoyé par la navette.
- 1.4.1 Si une copie audio ou vidéo est endommagée, il en sera fait une copie sur laquelle la côte est reportée.

III.4 DIAGRAMME FONCTIONNEL POUR L'ACTIVITE « GERER LES PRETS »

GERER LES PRETS

2.1 TRAITER LA DEMANDE DE PRET ET DE CONSULTATION	2.2 EFFECTUER LE PRET	2.3 TRAITER LA RESTITUTION	2.4 ANALYSER LES PRETS
2.1.1 REGARDER LA FICHE DE COMMANDE INTERNE OU UN PRET PEUT ETRE ACCORDE	2.2.1 ENREGISTRER LE PRET	2.3.1 REMETTRE LE DOCUMENT EN PLACE	2.4.1 ADAPTER LE NOMBRE DE COPIES
2.1.2 REGARDER LA FICHE DE PRET	2.2.2 SORTIR LE LIVRE ET LE PRETER	2.3.2 RELEVER LES DEPASSEMENTS	
2.1.3 CONNAITRE LA DISPONIBILITE DU DOCUMENT	2.2.3 SORTIR LA COPIE AUDIO, VIDEO ET LA PRETER		
	2.2.4 SORTIR L'ORIGINAL EMPRUNTABLE ET LE PRETER		

III.5 LISTE DES TACHES POUR L'ACTIVITE « GERER LES PRETS »

- 2.1.1 A la livraison, l'assistant(e) regarde la fiche de commande interne sur laquelle un emprunt peut être accordé, il relève le nom du professeur et le titre complet, la côte du document.
- 2.1.2 L'assistant consulte tous les jours les fiches de réservation qui sont collectées, près des fiches de commandes internes. Elles sont déposées par les enseignants qui n'ont pas le temps de passer au CRP, ou qui passent au moment où ce dernier est fermé. Elles sont aussi disponibles au CRP où elles sont remplies sur place.
- Elle est composée comme suit :

- langue
- nom de l'enseignant :
- date :
- réservation de copies audio :
 - titre :
 - niveau :
 - côte :
- réservation de copie vidéo : - titre
 - niveau :
 - côte :
- réservation de livre :
 - titre :
 - niveau :
 - côte :
- demande de copies de compilation audio : - titres :
 - niveaux :
 - côtes :
- demande de copies de compilation vidéo : - titres :
 - niveaux :
 - côtes :
- réservation de :
 - copies CEL :- langue, nombre d'exemplaires, printemps/automne, examen blanc.
 - jeux : côte, nom
 - jeux de livres : côte, nom
 - disquette :
 - autre :
- date et lieu de remise souhaitée :
- date de retour :

SI il s'agit de copies de compilation audio, vidéo

ALORS elles ne sont pas référencées, il s'agit de prêt personnel

SINON elles sont référencées

La fiche est rendue au professeur à la livraison.

- 2.1.3 L'assistant(e) regarde :

*SI le livre de méthode est en réserve
 ALORS il le prête
 SINON il commande
 SI les, la copie audio, vidéo est disponible
 ALORS il la prête
 SINON il crée une nouvelle copie qui est cotée
 SI le livre n'est pas emprunté
 ALORS il le prête
 SINON il met en attente (les livres imposent des délais plus souples que
 les autres supports)*

- 2.2.1 Il enregistre le prêt :
 Pour la fiche de commande interne :
 Il relève le nom de l'enseignant, le titre, le sous titre, le niveau, le support, la côte, la date de retour fixée par le Responsable Pédagogique, et enregistre.
 Elle est rendue au professeur avec le prêt.
 Pour la fiche de prêt :
 Il relève le nom de l'enseignant, le titre, le sous titre, le niveau, le support, la côte, la date de retour, et enregistre.
 Elle est rendue au professeur avec le prêt.
 Pour la fiche de prêt remplie au CRP :
 Il relève le nom de l'enseignant, le titre, le sous titre, le niveau, le support, la côte, la date de retour, et enregistre.
 Elle est rendue au professeur avec le prêt.
- 2.2.2 le livre est sorti du classement et prêté.
- 2.2.3 Les copies sorties du classement ou créées et prêtées.
- 2.2.4 L'original empruntable est sorti du classement et prêté.
- 2.3.1 Les retours sont déposés dans un panier au CRP réservé à cet usage. Le retour entraîne la suppression du prêt. Le document est rangé selon la côte.
- 2.3.2 Une fois par semaine on relève les dépassements, ce qui donne lieu à une réclamation orale, un mot dans le casier, un envoi de courrier selon la disponibilité de l'enseignant.
- 2.4.1 Des statistiques sont dressées de manière à établir des fréquences de plus ou moins grand usage selon les documents. Si un document est très demandé, on crée une copie (mais il y a des chances que cette opération ait déjà eu lieu au moment de l'analyse de la disponibilité du document, Cf tâche 2.1.3), on peut aussi acheter un original non copiable qui a beaucoup de succès.

III.6 LES BESOINS

Suivant cette présentation de l'existant et de l'organisation du travail, l'application devra comporter les caractéristiques suivantes répondant à des besoins d'ordre documentaires et gestionnaires. Le choix s'est porté sur la création d'une base de données bibliographique de type inverse.

Les tâches informatisées seront la gestion des prêts, la mise à jour et l'édition du catalogue, la recherche d'information bibliographiques et thématiques, la diffusion des nouveautés par l'édition d'un bulletin bibliographique.

Les besoins documentaires :

- différencier le fonds de lille et celui de roubaix
- caractéristiques de paramétrage de la notice : nombre de champs, organisation de leur contenu et de leur agencement à l'écran.
- création, modification et validation des données.
- gestion d'une liste de termes autorisés, d'un thésaurus.
- assistance à la saisie et à l'indexation (respect des majuscules et minuscules, clés d'accès automatique...).

Les besoins en terme de gestion sont les suivants :

- gestion des prêts.
- statistiques sur les prêts
- édition de catalogues, de listes d'ouvrages.
- définition de formats d'édition pour la réalisation automatisée de bulletins bibliographiques, catalogues (paramétrage).

Du gestionnaire dépend :

- la gestion des bases :
 - mise à jour
 - création et modification.
 - statistiques.
 - mode d'indexation.
- pilotage des périphériques :
 - saisie
 - impression
- aspects logistiques :
 - édition de produits
 - contrôle et validation
 - gestion des prêts

L'utilisateur :

- mode expert / novice
- recherche :
 - opérateurs booléens : et ou sauf
 - troncatures
 - marquage des termes de recherche
 - recherche sur des rubriques de type texte (titre, résumé)
 - liste de termes autorisés, de thésaurus

Version monoposte

Il est actuellement impossible d'évaluer le nombre de notices. La taille de celle-ci est d'à peu près 1000 caractères.

IV GRILLE D'EVALUATION

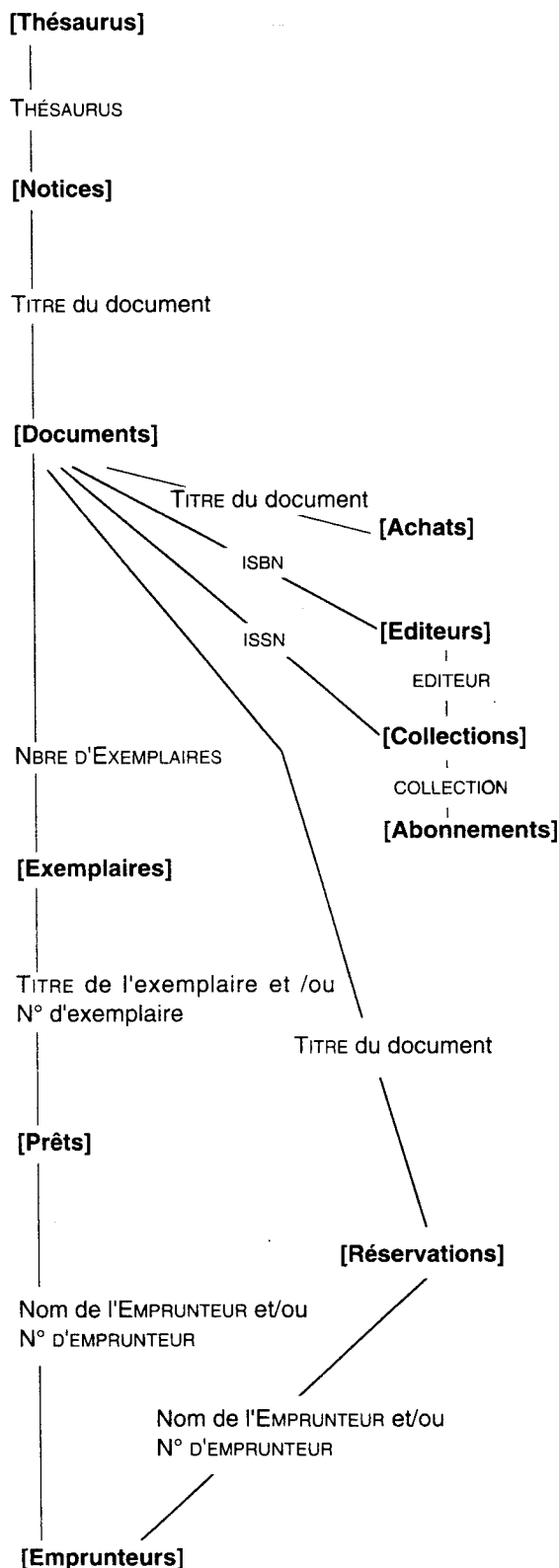
	CARACTERISTIQUES GENERALES
1	Version du logiciel proposée
2	Système d'exploitation nécessaire
3	capacités de stockage nécessaires
4	procédés de sauvegarde automatique
5	messages de commande ou d'erreur en français
6	Convivialité
7	prix du logiciel / prix de la licence
8	fournitures et prestations comprises dans ce prix
9	qui assure la maintenance ?
10	prix de la maintenance
11	qui assure la formation ?
12	a quel prix ?
13	Durée de garanti

14	Prix des nouvelles versions
15	tests
	CARACTERISTIQUES DE LA BASE
16	taille maximale
17	nombre de bases
18	nombre maximal de documents par base
19	nombre de fichiers inverses
20	mise à jour des fichiers inverses
21	structuration de la base
22	procédures de modification de la base
	STRUCTURE DE LA NOTICE
23	paramétrage de la structure
24	nombre maximal de champs
25	taille maximale d'un champ
26	nombre de champs pouvant être indexés
27	présence de fichiers d'autorité (mots clé, niveau...)
28	mode de création et de modification des listes d'autorité, lexiques

29	nature des champs sur lesquels la recherche s'effectue
30	nombre et caractéristiques des séparateurs
31	procédures de correction des notices
32	Nombre de notices
33	thésaurus
	SAISIE ET MISE A JOUR
34	nature du mode de saisie
35	nature du mode de mise à jour
36	modalités de contrôle lors de la saisie (champs obligatoires, présence dans le lexique du terme employé)
37	contrôle permettant d'éviter les doublons
38	Sauvegarde des saisies
	FONCTIONS DE RECHERCHE
39	effectuer des interrogations sur des champs spécifiques
40	visualisation des index
41	opérateurs booléens disponibles
42	troncatures

43	recherche sur plusieurs champs
44	marquage en surbrillance du terme de recherche
45	recherche sur plusieurs bases
46	Recherche sur des rubriques de type texte (titre, résumé)
47	Gestion de thésaurus
	FONCTIONS LIEES AU PRET
48	mode de saisie des opérations de prêts, de retour
49	contrôle des ouvrages empruntés
50	contrôle lors des retours
521	liste des informations saisies sur le fichier emprunteur
52	possibilité de paramétrer la durée des prêts et le nombre de documents empruntés
	FONCTIONS LIEES A LA DIFFUSION, L'EDITION
53	possibilité de paramétrer les états de sortie, édition standard
54	possibilités de tri à l'édition
	FONCTIONS LIEES A LA STATISTIQUE
55	inventaire des statistiques disponibles sur les prêts, les ouvrages, lecteurs
56	Visualisation des informations statistiques : impression

Organigramme (liaisons entre les différents fichiers)



Le **Thésaurus** est une liste d'autorité structurée de descripteurs et de non descripteurs permettant de décrire le contenu d'un document (quoi ? qui ? quand ? où ?, ...).

Les **Notices** décrivent le contenu d'un document (titre, auteurs, résumé, descripteurs contrôlés par le thésaurus, mots clés...). Il peut y avoir plusieurs notices pour un seul document. Il ne peut pas exister de notice non rattachée à un document.

Les **Documents** décrivent le support physique (cote, éditeur, support, collation, ISBN et/ou ISSN, etc.).

Le fichier **[Achats]** permet de préparer vos commandes.

Le fichier **[Editeurs]** est relié au fichier **[Documents]** par le nom de l'éditeur et/ou le début de l'ISBN.

Le fichier **[Collections]** décrit aussi bien les périodiques que les collections de tout autre support. Il est relié au fichier **[Documents]** par son nom et/ou par son n° d'ISSN.

Le fichier **[Abonnements]** facilite le bulletinage des périodiques.

Les **Exemplaires** ne peuvent être créés que depuis le fichier **[Documents]** (on indique combien d'exemplaires on a d'un même document...). Il s'agit donc de l'objet lui-même, qu'il soit prètable ou non.

Le fichier **[Prêts]** contient le Nom (ou le N°) d'un emprunteur et le Titre (ou le N°) d'un exemplaire, ainsi que la date du prêt et la date de retour prévue (paramétrable).

Le fichier **[Réservations]** permet de réserver n'importe quel exemplaire d'un document pour un emprunteur.

Le fichier **[Emprunteurs]** gère les informations concernant l'emprunteur, et lui affecte un droit déterminé en fonction des types de prêts.

Le fichier [Notices]

Accès

'Editer - Notices'

Rechercher Notices bouton «Voir» ou «Editer»

Statut de la fiche.

Chemin des données de la base.

Notices : Edition (Fiche existante): C:\BCD\DEMO

1 Type Notice Notice générale Niveau 2 Tout niveau. @ Sp Page complémentaire 3

4 Titre Le nouveau désordre économique mondial : aux racines des échecs du développement

5 Auteurs Corm, Georges

6 Document Le nouveau désordre économique mondial : aux racines des échecs du développement

7 Nature Documentaire Séquence 8 Forum 9

10 Liaison 1 Liaison 2

11 Résumé L'ouvrage analyse les causes de la crise économique mondiale ainsi que l'incapacité des politiques à y répondre, fournit quelques éléments d'explication : la méconnaissance du rôle des économies "souterraines" et de la corruption, l'illusion du libéralisme économique, les erreurs répétées de la bureaucratie bancaire, la permanence des visions idéologique du développement.

12 Thésaurus crise économique / économie internationale / politique économique / courant économique /

13 Mots clés

14 Divers

15 Support : Livre; Éditeur : Découverte; Collection : Cahiers libres; Date : 1993; Nb. Ex. : 1; 1 exemplaire(s) disponible(s) : En-service; Médiathèque; Cote : 330.9 COR

La cote est mise en évidence...

- ① Type de Notice, champ fermé.
- ② Niveau d'utilisation et public (20 c).
- ③ Bouton permettant d'accéder à des informations complémentaires sur la notice. Ce bouton n'est visible que si le bouton Ranger est accessible.
- ④ Titre de la Notice (140 c).
- ⑤ AUTEURS : champ multi-indexé, plusieurs auteurs peuvent y être mentionnés, séparés par «/» (65 c).
- ⑥ Ouvre le fichier [Documents]. Le champ correspondant crée la relation avec [Documents] (140 c).
- ⑦ NATURE : champ libre (20 c).
- ⑧ SÉQUENCE : numéro des pages, surtout utilisé pour les articles de périodiques et les extraits (40 c).
- ⑨ Bouton ouvrant la fenêtre des fiches Forum (notes de lecture). Dans le champ est inscrit le nombre de fiches, s'il en existe.
- ⑩ **Liaison** : bouton multimédia, chemin et nom du fichier multimédia (65 c). Liaison OLE Windows.
 : bouton permettant de parcourir les répertoires afin de capturer le chemin de l'objet multimédia désiré.
- ⑪ Résumé (480 c).
- ⑫ Bouton ouvrant la fenêtre de visite du Thésaurus. Dans le champ (210 c) : liste des descripteurs contrôlés par le thésaurus décrivant la notice - séparés par «/» -
- ⑬ Zone d'indexation libre (140 c) (mots-clés de 30 c. séparés par «/»).
- ⑭ L'intitulé de ce champ est paramétrable. Le champ est multi-indexé en plein texte, les termes sont séparés par «/» (65 c).
- ⑮ Ce cartouche offre à l'utilisateur tous les renseignements lui permettant d'identifier l'ouvrage et d'aller le chercher à l'endroit où il a été rangé : support, cote, éditeur... Mais aussi le nombre d'exemplaires disponibles (non sortis), leur statut «En service» ou «Hors-prêt» et leur emplacement.

Le fichier [Documents]

Accès

Bouton «Document» en Notices
'Editer - Documents'

1	Document	Le nouveau désordre économique mondial : aux racines des échecs du développement		
2	Type Doc.	Texte imprimé	Cote	330.9 COR
4	Support	Livre	Liaison	
6	Standard		Langue	Fre
8	Isbn	2-7071-2197-5	Edition	PARIS
10	N° Normalisé		Type Prêt	Livre
12	Issn	0526-8370	Temporaire	Non
14	Editeur	Découverte		
15	Collection	Cahiers libres		
16	N° Collection		Code	1993
19	Collation	163 p.		
20	Notes			
21	Nb. Ex.	1	Doc. saisi le	24/09/1997
			Notice associée	Exemp. associé

- ① Titre du document (140 c).
- ② TYPE DE DOCUMENT, champ fermé (20 c) (conforme UNIMARC).
- ③ Code de rangement, ici cote Dewey (18 c).
- ④ Champ fermé, liste des supports.
- ⑤ Bouton multimédia : nom du fichier multimédia lié (65 c). (Voir page 47).
- ⑥ STANDARD ex : PAL, SECAM, 3 pouces 1/2, etc. (20 c).
- ⑦ Code International des langues, conforme UNIMARC (Fre, Eng, Ger, Spa, etc.) (3c).
- ⑧ N° normalisé (International Standard Book Number) d'identification d'un livre (14 c).
- ⑨ Mention d'édition (20 c).
- ⑩ N° NORMALISÉ, autres que ISBN (ex : vidéos, disques) (20 c).
- ⑪ TYPE DE PRÊT : champ ouvert. Ces renseignements seront utiles dans la définition des droits du prêt caractérisant les différentes catégories d'emprunteurs (voir Droits, page 1012).
- ⑫ N° normalisé (International Standard Serial Number) de collections (9 c).
- ⑬ Choix entre oui/non, permet la gestion de fonds ou de données temporaires.
- ⑭ Ouvre le fichier [Editeurs]. Champ de relation avec le fichier [Editeur] (65 c) (liaison début ISBN).
- ⑮ Ouvre le fichier [Collections]. Champ de relation avec le fichier [Collection] (65 c) (liaison ISSN).

- ⑩ N° de collection (20 c).
- ⑪ Champ numérique, prix du livre (ex : 30.00) (12 c).
- ⑫ Année d'édition, le champ date (type : «JJ/MM/AA», «MM/AA» ou «AAAA») (13 c).
- ⑬ COLLATION : description physique (130 c).
- ⑭ NOTES : complément d'informations sur le titre, l'auteur, les clés d'accès à l'information... (130 c).
- ⑮ Nombre d'exemplaires créés (il n'est pas possible de créer des exemplaires directement dans le fichier [Exemplaires]).
- ⑯ Date à laquelle le document a été saisi (automatiquement, date du jour de la saisie).
- ⑰ Ouvre le fichier [Notices], uniquement pour la consultation/modification. Il est déconseillé de l'utiliser pour la saisie (voir page 37 - Saisie d'un livre pas à pas).
- ⑱ Ouvre le fichier [Exemplaires].