



**HAL**  
open science

# Réflexions préalables à la mise en ligne d'un répertoire de ressources documentaires : l'incidence du facteur humain dans un projet technique

Isabelle Parent

## ► To cite this version:

Isabelle Parent. Réflexions préalables à la mise en ligne d'un répertoire de ressources documentaires : l'incidence du facteur humain dans un projet technique. Sciences de l'information et de la communication. 2000. dumas-01737903

**HAL Id: dumas-01737903**

**<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01737903>**

Submitted on 20 Mar 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.

**Isabelle Parent**

Maîtrise en  
Sciences de l'Information et de la Documentation

**RAPPORT DE STAGE**

**Réflexions préalables à la mise en ligne d'un  
répertoire de ressources documentaires.**

L'incidence du facteur humain dans un projet technique

Stage effectué du 1<sup>e</sup> mars au 30 juin 2000,  
Au CUEEP de Lille

Responsable universitaire : M. Dominique Cotte  
Responsable professionnel : M. Bruno Richardot

Lille 3  
Université Charles de Gaulle  
UFR IDIST

Octobre 2000



2001\*1711

## ERRATA

Nous voulions écrire... Merci d'avoir l'indulgence de lire :

- Page 4 : Réaliser le stage pratique [...] nous a permis
- Page 42 : «*On passe progressivement d'une logique de la production à une nouvelle logique de l'usage et de la valorisation*».
- Page 44 : Département Sciences de l'Education de la FUPL
- Page 44 : les organismes de formation pour adultes, publics ou privés
- Page 47 : note de bas de page 25 : page 141

## REMERCIEMENTS

A Monsieur Bruno Richardot, ingénieur d'études, responsable de la Cellule Documentation du CUEEP, tuteur professionnel, pour l'aide apportée,

Aux professionnels, aux enseignants et aux étudiants du CUEEP, pour leur accueil,

A tous les documentalistes des centres de documentation, (appelés «documentalistes» ici, quels que soient leur statut, fonction, titre) pour leur disponibilité et leur écoute,

A Monsieur Dominique Cotte, responsable universitaire, pour ses conseils, pour l'orientation générale donnée à ce rapport,

Dix mille mercis...

# SOMMAIRE

<b>REMERCIEMENTS .....</b>	<b>1</b>
<b>SOMMAIRE .....</b>	<b>2</b>
<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>4</b>
<b>Fiche d'identité du CUEEP .....</b>	<b>5</b>
<b>PREMIERE PARTIE - LES AVATARS D'UN PROJET : DE L'OUTIL A L'HUMAIN .....</b>	<b>6</b>
<b>Chapitre I : L'objet de la mission.....</b>	<b>7</b>
1. Préalable.....	7
2. Analyse de la demande.....	8
3. Délimitation de l'axe de recherche .....	9
4. Le langage commun .....	10
5. Evolution de la problématique .....	11
<b>Chapitre II : La démarche d'observation.....</b>	<b>13</b>
1. Les procédés employés.....	13
<b>Chapitre III : Le département «Sciences de l'Education».....</b>	<b>15</b>
1. Présentation générale du Département.....	15
2. Les projets professionnels des étudiants .....	16
3. Les difficultés des étudiants, en documentation .....	16
<b>Chapitre IV : Les usagers.....</b>	<b>18</b>
1. Typologie des usagers .....	18
2. Dépouillement du questionnaire .....	18
La fréquentation de la CD du CUEEP .....	19
Les autres ressources documentaires indiquées.....	19
Les usagers face au support électronique.....	20
3. Les non-usagers.....	20
4. Les «prescripteurs» .....	21
Les ressources documentaires conseillées .....	21
Les «armoires privées».....	22
<b>Chapitre V : Premier retour sur l'outil .....</b>	<b>24</b>
La présentation d'un centre de documentation .....	24

<b>DEUXIEME PARTIE - DE L'HUMAIN AU VIRTUEL ?</b> .....	<b>26</b>
<b>Chapitre VI : La méthodologie</b> .....	<b>27</b>
<b>Fiche d'identité de la Cellule Documentation</b> .....	<b>29</b>
<b>Chapitre VII : Le fonds documentaire de la CD</b> .....	<b>30</b>
1. La composition du fonds .....	31
2. Les descripteurs non utilisés .....	32
3. Les documents non indexés .....	32
4. Les descripteurs non expliqués .....	33
<b>Chapitre VIII : Les documentalistes du CDEF</b> .....	<b>34</b>
1. Les attentes des documentalistes face au Collectif .....	34
2. Les réseaux verticaux .....	35
3. Les destinataires du répertoire électronique .....	36
<b>Chapitre IX : L'aspect anthropologique du projet</b> .....	<b>37</b>
1. L'élément humain .....	37
2. Les résistances avouées .....	38
3. Les limites d'un langage commun.....	41
4. Le rôle des documentalistes face à l'outil électronique .....	42
<b>Chapitre X : L'ouverture vers d'autres ressources documentaires</b> .....	<b>44</b>
1. Les ressources similaires.....	44
2. Les conditions .....	44
3. Les autres centres de documentation .....	45
<b>TROISIEME PARTIE - «L'E-DOCUMENTATION»</b> .....	<b>46</b>
<b>Chapitre XI : La documentation à distance</b> .....	<b>47</b>
1. La formation à distance .....	47
2. La médiation humaine dans la documentation à distance .....	48
3. Proposition de définition de «l'e-documentation» .....	49
<b>Chapitre XII : Parallèle entre documentaliste et enseignant</b> .....	<b>50</b>
<b>CONCLUSION</b> .....	<b>52</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE</b> .....	<b>53</b>
<b>SIGLES UTILISES</b> .....	<b>54</b>
<b>ANNEXES</b> .....	<b>56</b>

# INTRODUCTION

Réaliser le stage pratique -de la maîtrise des Sciences de l'information et de la Documentation- dans un organisme de formation : au CUEEP de Lille, nous permis de relier la documentation, domaine que nous découvrons, et la formation, domaine dans lequel nous évoluons.

Ce stage nous a également donné l'opportunité d'analyser le rôle et la place de la documentation dans la formation continue. La question, posée par Annette Beguin<sup>1</sup> : «La documentation est-elle l'accompagnement obligé de toute formation ?» est en filigrane tout au long de ce rapport. Notre intérêt s'est très vite porté sur les acteurs de la formation et de la documentation : les usagers, en aval, et surtout les documentalistes, en amont.

Ce rapport s'appuie sur un stage effectué à la Cellule Documentation du CUEEP de Lille, du 1<sup>e</sup> mars au 30 juin 2000 (en discontinu, à raison de deux journées par semaine), d'une durée de 320 heures. Il ne sera question ici que des observations relevées lors de cette période. Les éventuels changements, effectifs après la fin de notre période de stage, ne seront pas consignés ici et n'entreront pas dans le champ de notre étude.

Le projet initial, confié par M. Bruno Richardot, responsable de la Cellule Documentation du CUEEP, a rapidement évolué. Nous verrons, dans la première partie, les différentes métamorphoses négociées de la mission. Après avoir indiqué la méthode d'observation, nous cernerons les besoins des utilisateurs.

C'est seulement dans un second temps que nous présenterons le cadre général du projet : la documentation du CUEEP, et celle des autres centres de documentation. Nous nous attarderons sur les missions actuelles des documentalistes et sur les inquiétudes induites par un support électronique. Nous verrons, par l'analyse de l'existant, si le projet répond à un besoin actuel ou à venir ou s'il doit être redéfini.

Puis nous ébaucherons un parallèle entre documentation et formation et proposerons une ouverture vers «l'e-documentation». Cette partie, très courte, pourrait être utilisée comme thème de recherche ultérieure.

---

<sup>1</sup> BEGUIN, Annette. *Spirale*. Revue de recherche en éducation. 1997. N°19, page 3. Présentation.

## Fiche d'identité du CUEEP

### **Raison sociale :**

Université des Sciences et Technologies de Lille – USTL  
(première université française pour la formation continue, en 1998/1999 : 17 500 stagiaires)

### **Centre Université Economie d'Education Permanente**

**Adresse :** CUEEP Lille – 11 rue Auguste Angellier – Lille

**Sites de l'USTL :** [www.univ-lille1.fr](http://www.univ-lille1.fr), du CUEEP : <http://cueep.univ-lille1.fr>

### **Forme juridique :**

Institut interne de l'U.S.T.L., disposant d'une autonomie financière et d'une autonomie de gestion du personnel.

**Date de création :** 1968

(naissance inspirée par la philosophie et les mouvements de pensée qui aboutissent à la loi de 1971 sur la Formation Professionnelle Continue)

### **Publics :**

D'abord orienté vers le public des cadres d'entreprise, à la recherche d'une promotion sociale, le CUEEP s'est très vite intéressé aux publics adultes à faible qualification professionnelle.

Actuellement, il est ouvert à tous publics : étudiants, salariés, demandeurs d'emploi.

### **Quelques chiffres :**

En 1998/1999

12 000 stagiaires (soit près de 70 % de toute la formation continue de l'USTL)  
235 permanents et 400 vacataires dispensent les formations

(voir annexe 1 : **Structure du CUEEP**)

**4 centres :** en métropole : Lille – Tourcoing – Villeneuve d'Ascq  
dans le bassin minier : Sallaumines

**et 3 Ateliers de Pédagogie Personnalisée : APP :**  
Roubaix – Tourcoing – Villeneuve d'Ascq

**9 départements pédagogiques**

dont le Département Sciences de l'Education, qui nous intéresse plus particulièrement ici.



**PREMIERE PARTIE -**  
**LES AVATARS D'UN PROJET :**  
**DE L'OUTIL A L'HUMAIN**

**I L'objet de la mission**

Préalable

Analyse de la demande

Délimitation de l'axe de la recherche

Le langage commun

Evolution de la problématique

**II La démarche d'observation**

Les procédés employés

**III Le Département des Sciences de l'Education du CUEEP**

Présentation générale du Département

Les projets professionnels des étudiants

Les difficultés des étudiants, en documentation

**IV Les usagers**

Typologie des usagers

Dépouillement du questionnaire

Les non-usagers

Les «prescripteurs»

**V Premier retour sur l'outil**

«La présentation d'un Centre de Documentation»

## **Chapitre I : L'objet de la mission**

Le constat de départ se résume ainsi : pour la communauté des étudiants, la recherche documentaire est certes grandement facilitée -pour autant qu'on ne s'y perde pas- par l'Internet. Mais la ressource documentaire régionale dans un domaine donné n'est pas forcément accessible ou répertoriée. Elle est pourtant localisée par les documentalistes.

Un exemple : la Cellule Documentation du CUEEP est constituée d'ouvrages en rapport avec le Département Sciences de l'Éducation. D'autres centres de documentation dans la région offrent des ressources analogues, complémentaires, supplémentaires. Comment les repérer ? Comment savoir si elles sont disponibles, consultables ? Actuellement, l'utilisateur connaît les lieux de ressources documentaires, imparfaitement et de manière fortuite, se renseigne auprès des documentalistes du CUEEP, ou les ignore.

### **1. Préalable**

Les documentalistes de la Cellule Documentation du CUEEP, très régulièrement, conseillent d'autres ressources documentaires aux usagers, parce que le fonds ne répond pas complètement aux besoins exprimés par les étudiants. Les usagers de la Cellule Documentation reçoivent lors de leur inscription, un «règlement intérieur». Le verso est consacré à la présentation de quelques autres ressources régionales et indique leurs adresse, heures d'ouverture (voir annexe 2).

La mission qui nous a été confiée est **d'élaborer un cahier des charges en vue de la création d'un outil d'information sur les ressources documentaires régionales dans les domaines de la formation continue et des sciences de l'éducation, destiné à l'usage des étudiants en sciences de l'éducation.**

Très rapidement, il a été décidé que la réalisation éventuelle de cet outil, sur le site interne du CUEEP, serait une étape plus lointaine. Le support électronique envisagé pour cet outil n'a pas été remis en cause : il est indéniable que la technique peut faciliter un accès actualisé à toutes les ressources documentaires régionales. Dans un avenir plus ou moins proche, le CUEEP pourrait se doter d'un Intranet, dans lequel seraient répertoriés les organismes qui collectent de l'information sur la formation. Pourtant, le support papier, de par sa maniabilité et son accessibilité est un moyen efficace de répertorier les ressources.

Le support électronique se justifie pour une diffusion plus rapide de l'information et surtout pour permettre une recherche multicritères.

Les souhaits exprimés, quant à la nature même de cet outil, sont de deux ordres :

- A l'offre documentaire du CUEEP s'ajoutent celles d'autres centres documentaires. Cet outil devrait permettre aux usagers, à partir de n'importe quelle question, de localiser l'information disponible au CUEEP et ailleurs, donc de rendre l'utilisateur autonome.
- La présentation des différents lieux de ressources documentaires régionales devrait être identique. Cet outil devrait rendre les centres de documentation homogènes dans leur présentation.

## **2. Analyse de la demande**

Cette demande de créer un outil est trop étendue et ne peut pas être réalisée dans le cadre d'un stage, en deux mois. L'opportunité d'un tel projet et les éventuels enjeux relèvent davantage d'une décision hiérarchique au CUEEP. Les aspects institutionnels et notamment la tutelle de la Bibliothèque Universitaire de Lille1 sont cependant des éléments essentiels pour la création d'un outil d'information, mais qu'il ne nous appartient pas d'apprécier.

Le travail effectué et la démarche construite pourraient être des jalons pour toute création d'un répertoire électronique. Nous ambitionnons non seulement d'étudier la faisabilité d'un projet spécifique au CUEEP, mais de poser les questions qui intéressent toute réalisation de cette nature, dans toute autre structure.

Cependant, même si les réponses à ces interrogations ne sont pas de notre ressort, il y a lieu de réfléchir, avant même la conception de l'outil, à sa viabilité et à sa durée en se demandant :

- Comment faire vivre cet outil ? Qui s'en charge ? Avec quelle validation ?
- Quelle mise à jour des données : à quelle fréquence, avec quelles contraintes, sous quelle autorité ?
- Comment intégrer cette mise à jour dans le fonctionnement quotidien ?
- Quelle est la nature de l'engagement des différents partenaires ?

L'attention portée à ces questions est une des conditions de réussite d'un projet intéressant plusieurs organismes.

Les questions concernant les matériels à prévoir et le budget n'ont pas été abordées. Celles relevant des ressources humaines et des contraintes de temps non plus. Elles sont également à prévoir dans le cas où le projet serait avalisé.

La conception de cet outil aurait pu être réfléchie à l'interne : dans le cadre de la Cellule Documentation du CUEEP, en formant un groupe de travail ou un comité de pilotage chargé d'élaborer une maquette pour ce futur produit. Il a paru plus judicieux d'exposer le projet aux documentalistes des structures qui y seraient présentées. C'est cette option qui a fait évoluer la mission.

### **3. Délimitation de l'axe de recherche**

Pour connaître les structures qui offrent une information dans le domaine du sujet, il nous a été demandé de prendre contact avec les centres de documentation rassemblés dans le Collectif Documentaire de l'Emploi et de la Formation (CDEF) créé il y a 10 ans (voir annexe 3). En effet, le responsable de la CD du CUEEP a créé et anime un réseau, rejoignant ainsi la suggestion d'Accart et Réthy<sup>2</sup> : *«Le documentaliste cherche à développer des réseaux professionnels externes, se tient à l'écoute de tout ce qui peut faire évoluer sa pratique professionnelle et ainsi l'aider à alléger sa charge de travail, tout en améliorant la qualité du service offert».*

Ce Collectif est de structure informelle, ne dispose pas de budget propre, est animé selon la bonne volonté de chacun. La dernière réalisation commune consistait en un répertoire des ressources (voir annexe 4) et date de 1998<sup>3</sup>. Depuis cette date, aucun projet tangible n'a vu le jour.

Tous les organismes faisant partie du CDEF n'ont pas vocation à accueillir des étudiants, ne recueillent pas une documentation destinée à la recherche, ont des missions, des financements, des moyens matériels et humains très divers.

Même s'il n'est pas question d'adapter sur un support électronique un répertoire existant sur un support papier, il est intéressant d'analyser ce document pour en relever les imprécisions, les défauts ou les manques et ainsi éviter qu'ils soient reproduits sur l'édition électronique. Le répertoire des ressources a servi de base à notre analyse (voir annexe 5).

---

<sup>2</sup> ACCART, Jean-Philippe, RETHY, Marie-Pierre. *Le métier de documentaliste*. Editions du cercle de la librairie : 1999. page 22

<sup>3</sup> Mais... en 2000, sur 15 structures visitées, les changements repérés sont : adresse (2), téléphone et fax (4), contacts (2), e-mail (9). Ce qui pose, de nouveau, la question de la mise à jour.

Nous avons souhaité élargir l'offre régionale et ne pas nous cantonner aux structures membres du CDEF. Mais, pour des raisons évidentes de temps et de disponibilité, nous nous sommes limitée strictement à la métropole lilloise.

Comment identifier les organismes à vocation documentaire ? Dans quelle mesure leurs particularités éventuelles peuvent-elles s'inclure dans un projet intéressant un Collectif existant précédemment ?

Cette initiative entraîne une réflexion de type «organisationnel» et implique une analyse de ce que représente le Collectif pour les membres et des conditions d'accueil éventuel des non-membres.

#### **4. Le langage commun**

Par rapport aux guides déjà existants<sup>4</sup> ou au catalogue papier du CDEF de 1998 (voir annexes 4 et 5), qui ne sont que –et ce n'est pas une mince affaire !- des présentations du paysage documentaire, la valeur ajoutée souhaitée est la traduction en un langage commun (celui utilisé par le CUEEP) des ressources documentaires de chaque centre de documentation. Il s'agit alors, non seulement de repérer les lieux d'information en Sciences de l'Education, mais surtout de rendre interrogeable le fonds par les descripteurs du thésaurus<sup>5</sup> utilisé par le CUEEP (ce *thésaurus de la formation continue* étant utilisé également par d'autres centres documentaires du CDEF).

Le souhait exprimé ne consiste pas à transformer un répertoire déjà existant en une version électronique. C'est autre chose qu'un changement de support. Il y a lieu d'amplifier l'information (donc, ne pas se contenter d'indiquer des renseignements de fonctionnement, mais de s'intéresser au fonds documentaire, à la littérature grise, aux services offerts par les autres lieux de ressources documentaires régionales) et de la rendre disponible sur un Intranet à créer.

L'information sur le paysage documentaire est enrichie d'un travail sur le langage documentaire.

---

<sup>4</sup> Par exemple, DUQUESNOY, Sylvie. *Guide des sources d'information en éducation*. CRDP Nord – Pas-de-Calais. 1997.

<sup>5</sup> Nous reprenons la définition d'ACCART, Jean-Philippe, RETHY, Marie-Pierre. *Le métier de documentaliste*. Editions du cercle de la librairie : 1999. page 121 : descripteur : mot définissant de la façon la plus pertinente et la plus précise possible le sujet d'un document ; thésaurus : ensemble de descripteurs structurés selon une hiérarchie propre à un domaine.

L'idée de M. Bruno Richardot<sup>6</sup> est de proposer un langage unique (en plus de faire savoir aux étudiants ce que l'on peut trouver, à quel endroit, sous quelles conditions d'accès ou d'emprunt), donc de donner une information sur les centres de documentation dans la région.

La finalité de ce produit est de proposer une entrée -par un langage commun- à la fiche d'identité de chaque centre de documentation. Mais pour obtenir l'information, il faudrait quand même se déplacer.

Ce produit constituerait un filtre, efficace pour tous. Il fournirait des informations permettant l'accès pertinent aux ressources, mais ne dispenserait pas d'une appropriation personnelle des ressources proposées.

## **5. Evolution de la problématique**

La mission confiée au départ est la réalisation d'un cahier des charges, en prenant appui sur les organisations membres d'un collectif documentaire, pour utiliser un langage commun en vue de créer un support électronique.

1. Il était demandé de réfléchir à l'homogénéisation de la présentation des ressources documentaires. La question initiale se résumait alors à : comment faire ?

2. Or, nous avons fait évoluer la mission vers quelque chose qui pourrait être de réactiver un réseau humain de documentalistes qui n'ont en commun que des ressources d'inégale importance sur l'emploi ou la formation. La question intermédiaire devient alors : comment intégrer le facteur humain dans la conception d'un outil technique ? Nous avons choisi de privilégier cet aspect humain, parce qu'il nous a donné la possibilité d'entrevoir différentes facettes de la documentation, de connaître plusieurs centres de documentation avec des fonctionnements différents, de rencontrer des documentalistes de tous horizons.

---

<sup>6</sup> Voir, concernant le thésaurus de l'autoformation : [www.mutlimania.com/autograpf/thesau.htm](http://www.mutlimania.com/autograpf/thesau.htm) consulté le 21/04/2000 «Organiser des réseaux et installer le résultat de ce travail de réseau sur un site accessible à tous et interrogeable à distance à partir du thésaurus lui aussi en ligne et proposant l'état régulièrement mis à jour de la production documentaire en la matière serait une formidable réussite»

3. Les réactions des documentalistes au projet sont contrastées. Les informations sur la nature des fonds documentaires sont souvent évasives et la mise en place d'une traduction, d'un métalangage s'annonce laborieuse. Les résistances sont de différents ordres. La question sous-jacente apparaît alors : dans quelle mesure un langage commun peut-il être employé ?

4. De plus, ce réseau social de documentalistes, existant, n'a pour vocation que des échanges d'information entre documentalistes et est fortement dépendant de la bonne volonté des membres, qui en attendent des résultats différents parfois même contraires. La question devient alors : est-il possible que ce réseau soit utilisé pour permettre la diffusion d'informations à destination des usagers du CUEEP ?

Nous avons compris que la demande n'est pas de transformer un répertoire des ressources documentaires régionales pour l'adapter à l'édition électronique. Il ne s'agit pas encore de prévoir la modélisation des informations à transmettre. Nous étudions la faisabilité d'un projet et de ses métamorphoses successives : un outil électronique peut-il favoriser l'accès aux ressources documentaires régionales ?

## **Chapitre II : La démarche d'observation**

La première approche a été une observation ouverte : nous avons voulu considérer le fonctionnement du CUEEP, comprendre la culture d'établissement. Notre participation au quotidien de la Cellule Documentation du CUEEP, notamment en assurant la permanence seule, à plusieurs reprises, a constitué une phase d'imprégnation.

### **1. Les procédés employés**

La nécessité première qui s'est imposée a été de connaître les besoins et les attentes des usagers à la Cellule Documentation. Après avoir cerné les caractéristiques du Département Sciences de l'Education (dont les étudiants constituent l'un des publics de la Cellule Documentation du CUEEP), deux méthodes parallèles ont été utilisées : un questionnaire écrit à destination des étudiants et un entretien oral avec quelques enseignants.

Le questionnaire (voir annexe 6), volontairement très court, était destiné à être renseigné sur place : les étudiants disposent de peu de temps. Par ailleurs, il semblait difficile de dégager un «échantillon» de personnes utilisant la CD avec une régularité suffisante ; l'observation clinique s'est donc révélée impossible. Le choix du questionnaire présentait l'avantage d'un gain de temps.

La conception de ce questionnaire a été relativement rapide : l'objectif recherché était de vérifier comment la CD du CUEEP était perçue, comment les étudiants complétaient leurs recherches documentaires et dans quels lieux. L'anonymat a rendu impossible tout échange ultérieur ou toute précision.

L'étape suivante a été d'interroger des enseignants. Parmi les 21 du Département des Sciences de l'Education, six (sélectionnés en fonction de leur matière d'enseignement) ont été sollicités par courrier électronique. Quatre ont accepté d'être «interviewés» et un seul a répondu par mél. Est-ce une conclusion rapide que de penser que l'outil électronique n'est pas encore en vogue parmi les enseignants du Département ? Ces entretiens avaient pour but de connaître les prescriptions de lecture données aux étudiants, d'observer l'implication des enseignants dans le fonctionnement de la CD et de définir leur position face à la création d'un outil électronique. Ces entretiens ont été réalisés à l'aide d'une grille (voir annexe 7) et ont été enregistrés.



Ils ont révélé que les orientations de lecture par les enseignants se font davantage sur des indications de noms d'auteurs et de titres d'ouvrages que des thèmes d'étude ; les étudiants achètent les quelques livres qui reviennent de manière récurrente sur les bibliographies transmises en début d'année.

Ils nous ont permis de mieux cerner le public formé par le Département Sciences de l'Éducation. Nous pourrions qualifier les enseignants «d'usagers par procuration» de la Cellule Documentation du CUEEP. A ce titre, les renseignements qu'ils nous ont apportés nous ont aidée à comprendre les attentes des étudiants. (Tous nous ont autorisée à reproduire leurs propos, nous préférons cependant utiliser un pseudonyme).

## Chapitre III : Le département «Sciences de l'Education»

Le CUEEP regroupe 9 départements pédagogiques, dont le département des Sciences de l'Education qui fait l'objet de cette étude (voir annexe 8).

### 1. Présentation générale du Département

Le Département Sciences de l'Education propose des cursus de formation du niveau Bac au niveau Bac + 5. Il accueille, pour le DUFA, des formateurs d'adultes exclusivement, et pour les autres diplômes, tous publics.

Il dispense des enseignements dans des domaines très variés allant de la sociologie, de la pédagogie générale, de l'économie, de la législation (en revanche, pas de cours d'histoire des institutions éducatives, d'étude des systèmes éducatifs, comme dans le cursus de l'UFR des Sciences de l'Education de l'université de Lille III, destiné à la formation initiale). Les Sciences de l'Education réunissent donc plusieurs sciences ou disciplines, construites autour de la question de l'éducation. Au CUEEP, plus précisément, elles rassemblent des domaines se rapprochant de la formation d'adultes.

La filière Sciences de l'Education accueille en 1999/2000, très exactement 499 étudiants.

#### **Répartition des étudiants inscrits en Sciences de l'Education en 1999/2000**

Diplômes préparés en Sciences de l'Education :	Effectif	%
DUFA (Diplôme Universitaire de Formation d'Adultes) (niveau III)	53	11 %
DEUG, licence, maîtrise I.U.P. (Institut Universitaire Professionnel)	129	26 %
Licence Sciences de l'Education	157	31 %
Maîtrise Sciences de l'Education	98	19 %
DESS (niveau I)	40	8 %
DEA (niveau I)	22	4 %
Total	499	100

**Statuts des étudiants inscrits en Sciences de l'Education en 1999/2000**

Typologie :	Effectif	%
Etudiants en formation initiale	118	26 %
Individuels (salariés hors temps de travail, demandeurs d'emploi non indemnisés)	204	40 %
Demandeurs d'emploi indemnisés	92	18 %
Salariés inscrits au plan de formation de leur entreprise	16	3 %
Salariés en congé individuel formation	29	5 %
Emplois-jeunes	40	8 %
Total	499	100

Nous soulignons dès à présent que la formation initiale représente seulement le quart des étudiants. Il est essentiel de noter que les diplômes délivrés par le CUEEP en Sciences de l'Education conduisent prioritairement aux métiers de la formation d'adultes. Le département des Sciences de l'Education accueille ainsi un public, en formation continue dans sa majorité, se destinant à exercer une fonction dans la formation continue.

## **2. Les projets professionnels des étudiants**

Selon le professeur 1, «*Les étudiants en formation continue, les publics adultes qui ont quitté l'appareil scolaire et qui font partie de la population active viennent valider ici des compétences acquises ou ont un projet de reconversion. La stratégie des étudiants est de trouver une insertion professionnelle dans les métiers de la formation continue comme intervenant pédagogique ou comme conseiller en formation. Certains, aussi, viennent dans le but d'obtenir un diplôme national qui leur permettra de préparer des concours ou d'aller à l'IUFM*».

## **3. Les difficultés des étudiants, en documentation**

Les enseignants que nous avons rencontrés ont insisté sur deux principaux problèmes rencontrés par les étudiants :

- D'abord, le temps de présence très ramassé sur le lieu de formation (les enseignements étant presque systématiquement regroupés sur une même journée, pour favoriser la jonction : activités professionnelles et études) ne donne pas de moments libres pour la recherche documentaire ;

- Ensuite, notamment en début de cursus, en cas de reprise d'étude après une longue période d'interruption, la fréquentation d'un centre de documentation n'est pas acquise.

Nous citons les extraits des entretiens que nous avons eus avec le professeur 2 : *«La lecture est un gros problème, parce que les étudiants ne sont pas habitués à lire, ils lisent peu, ils sont très vite rebutés par un vocabulaire spécialisé, même si on leur donne des choses assez simples, surtout au début, tout à fait au début. Au démarrage, c'est vraiment très laborieux. Vous ne pouvez pas faire un Bac + 3 sans avoir un minimum de choses à lire, mais c'est laborieux. Cela dit, c'est une bataille, moi, les bibliographies, c'est 10, 12 livres, jamais plus, et il y en aura 1 ou 2 qui seront lus.»* et avec le professeur 3 : *«Le public accueilli ici est un public spécifique d'adultes, adultes salariés ou en demande d'emploi, peu disponibles. Le DESS, c'est un jour par semaine ici, le reste du temps, ils sont au travail. Ils ont peu de temps disponibles pour aller dans d'autres centres documentaires. Ils lisent peu. Ils ont un rapport à la lecture difficile. Ils veulent avoir le maximum d'informations en un minimum de temps. Comment faire ? Le Web ? Mais combien l'ont ? Ils veulent un maximum de références et de documentation pendant le temps où ils sont physiquement présents ici».*

Les étudiants formés par le Département Sciences de l'Education du CUEEP sont donc majoritairement des adultes en situation de reprise d'études, qui disposent de peu de temps. Sont-ils si différents des autres étudiants ? Marc Guillaume rappelle quand même : *«tous ceux qui ont quelque expérience de l'enseignement universitaire savent que les étudiants qui lisent quelques livres chaque année pour leurs cours sont déjà rares et que les bibliothèques sont le plus souvent très suffisantes pour assurer une bonne formation.»*<sup>7</sup>

La documentation n'est sans doute pas l'accompagnement obligé de toute formation, elle est une activité choisie et parallèle. Au CUEEP, elle se cantonne peut-être aux prescriptions des enseignants. Le propos est sans doute à nuancer, mais il semble que les choix de lecture sont liés aux études, pour des travaux obligatoires, évalués par les enseignants.

En analysant les réponses des étudiants au questionnaire transmis, nous avons pu comprendre l'usage de la Cellule Documentation du CUEEP.

---

<sup>7</sup> GUILLAUME, Marc. *L'empire des réseaux*. Descartes et Cie. Paris : 1999. Page 67

## **Chapitre IV : Les usagers**

Il nous a semblé utile de prévoir un «détour» vers les usagers de la Cellule Documentation, avant de nous intéresser directement au fonds documentaire du CUEEP et donner ainsi raison à Michel Remize<sup>8</sup> «A quoi bon entretenir un fonds d'information qui n'est que très épisodiquement consulté ? Mieux vaut étudier le profil de ses utilisateurs, connaître leurs besoins et leur fournir sur mesure les éléments voulus». Cette étape constitue une analyse des besoins, exprimés par les étudiants et leurs enseignants.

### **1. Typologie des usagers**

La CD du CUEEP accueille trois catégories d'usagers :

- les étudiants,
- les enseignants,
- les permanents (conseillers en formation, responsables de centre ou de département, ingénieurs en formation) chargés de l'ingénierie de la formation.

Pour rester dans l'intitulé de la mission, nous n'avons retenu que l'étude des besoins documentaires des étudiants.

Durant cette année universitaire, 300 personnes sont inscrites à la CD, c'est-à-dire qu'elles ont emprunté au moins une fois. Le logiciel utilisé pour la gestion des prêts ne permet pas de discriminer les usagers en fonction de leur statut : étudiants, enseignants, professionnels. Il est cependant probable que la moitié des 499 étudiants inscrits en Sciences de l'Education est inscrite à la CD. Quant aux étudiants qui fréquentent la CD sans emprunter, il n'est pas possible de les comptabiliser.

### **2. Dépouillement du questionnaire**

26 étudiants ont répondu au questionnaire, soit environ probablement 10 % des inscrits à la CD. Ils n'ont pas été «choisis» mais constituent un échantillon tout à fait aléatoire de personnes fréquentant la CD durant le mois d'avril 2000. Nos conclusions seront donc prudentes.

---

<sup>8</sup> REMIZE, Michel. Tempête sur la documentation. *Archimag*. Mai 2000 N°134. Page 28

## La fréquentation de la CD du CUEEP

- Le prêt représente la moitié des demandes des usagers (13/26 viennent pour rendre ou emprunter un ouvrage). La deuxième raison de fréquentation de la CD est la consultation (8/26).
- Le temps moyen passé à la CD est majoritairement court (moins d'une demi-heure : 14/26 ; entre une demi-heure et une heure : 7/26 ; plus d'une heure : 5/26). Ceci corrobore notre observation globale : les étudiants ont peu de temps à consacrer à la CD (ils viennent parfois entre deux cours). La CD est rarement un lieu de travail personnel ou de groupe.

## Les autres ressources documentaires indiquées

Les étudiants, dans une grande majorité, connaissent d'autres ressources documentaires, que nous avons classées comme suit :

### Les autres ressources documentaires connues des étudiants

Autres centres de documentations indiqués	Nombre de réponses
Centres de documentation faisant partie du CUEEP (CUEEP Villeneuve d'Ascq)	1
Centres de documentation faisant partie du Collectif (C2RP, CRDP/CDDP)	16
Centres de documentation dépendant de l'USTL (BU Lille 1)	5
Centres de documentations universitaires autres que USTL (BU Lille2, BDEG de Lille)	2
Bibliothèque municipale	2
Autres	2
Aucune autre ressource documentaire fréquentée	2
Pas de réponse	2

Nous constatons que seuls des organismes ayant pour mission de mettre à disposition du public de la documentation (notamment à destination d'un public étudiant) ont été cités ; les structures qui disposent d'une information pouvant être intéressante, mais institutionnelles ou dépendantes d'entreprises (par exemple les informations du Conseil Régional, de la Chambre de Commerce, de l'INSEE) ne sont pas citées.

## Les usagers face au support électronique

20/26 ont déjà utilisé l'Internet. Donc... 6/26 n'ont jamais utilisé l'Internet

Nous avons bien conscience que 10 % d'une population ne permettent pas d'avoir des jugements définitifs. Mais les résultats de ce questionnaire nous incitent à nous interroger sur la culture nécessaire du public pour accéder à un Intranet. Il ne s'agit pas seulement de réfléchir à un équipement technologique et de laisser des ordinateurs à disposition des étudiants, mais de prévoir une phase d'accompagnement, ainsi que le préconise Bertrand Calenge<sup>9</sup> «*Le retour au lecteur amène aussi à s'interroger non sur la richesse des informations ou sur les prouesses techniques des réseaux, mais sur les conséquences sociales de cette forme d'accès à l'information, à la fois en termes de moyens techniques des personnes et des démarches intellectuelles que leur utilisation requiert.*». Cet aspect mérite d'être souligné.

Les enseignants, eux-mêmes, ont conscience de cette barrière : pour le professeur 3 : «*15 % des étudiants seulement ont accès au Web [à leur domicile]. Nous faisons en sorte que les étudiants qui n'ont pas accès au Web ne soient pas pénalisés.*».

Or, la Cellule Documentation du CUEEP n'est pas équipée de matériels informatiques à destination des étudiants. L'accès à d'autres supports de documentation que l'écrit (cédéroms, Internet) n'est pas prévu à la CD (il est prévu dans les salles informatiques, donc délocalisé par rapport à la CD).

Pour la documentation, entre le document papier et l'Intranet, pourrait (devrait ?) s'intercaler une période intermédiaire pour les usagers : la consultation en réseau du fonds documentaire de la CD, comme annoncé dans l'annexe 9 : «*et bientôt avec la documentation en réseau...* ».

### 3. Les non-usagers

Nous n'en avons rencontré que 6... sur les quelques 250 étudiants qui ne sont pas inscrits à la CD, soit un peu plus de 2 %...

Ils ne fréquentent pas la CD du CUEEP (1 sans réponse) :

- parce qu'ils ignorent son existence : 3,
- parce qu'ils n'ont pas le temps : 1,
- parce qu'ils n'ont pas de raison d'y aller : 1

Mais ils fréquentent d'autres centres de documentation :

- la bibliothèque municipale : 3,
- des centres de documentation du CDEF : 2,
- d'autres centres de documentation universitaires : 1.

---

<sup>9</sup> CALENGE, Bertrand. Editorial. *Bulletin des Bibliothèques de France*. 1999. N°5. page 7

Il est difficile de préjuger de l'usage d'un outil électronique, d'autant plus pour les non-usagers. Mais le fait que les sources documentaires régionales soient connues peut être un élément encourageant pour appuyer la réalisation d'un guide électronique des ressources, dont l'utilisation pourrait être plus spontanée qu'on ne l'imagine.

#### **4. Les «prescripteurs»**

Pour mieux cerner les besoins des usagers, nous avons pris contact avec leurs enseignants.

#### **Les ressources documentaires conseillées**

Les renseignements concernant les prescriptions documentaires sont assez peu exploitables : comment apprécier la facilité pour les étudiants de se procurer les ressources documentaires proposées ?

Deux tendances sont à souligner : d'abord, les enseignants transmettent aux étudiants de larges extraits des ouvrages dont ils recommandent la lecture. Le professeur 2 indique *«Oui, le budget «photocopies» du Département est impressionnant»*. L'enseignant prend l'option de fournir aux étudiants les ressources dont ils ont besoin. Rendre l'utilisateur autonome dans sa recherche documentaire pourrait commencer dans les cours...

Ensuite, la Cellule Documentation du CUEEP n'est pas toujours valorisée par les enseignants. Les prescriptions documentaires dans leur détail sont rarement transmises aux documentalistes. Le professeur 3 regrette que la CD *«ne soit pas organisée, pas structurée pour recevoir le public. Ce qui est là n'est pas disponible, souvent pour des raisons d'accès : heures d'ouverture, petit local, problème de personnels pour pouvoir assurer un service de qualité.»* Le professeur 4 est plus sévère en disant *«je n'envoie plus les étudiants à la CD. C'est toujours fermé. On ne trouve pas ce qu'on cherche.»* et le professeur 1 ajoute *«Les étudiants se plaignent des horaires d'ouverture mal adaptés»*.

En conséquence, les enseignants suggèrent d'autres ressources documentaires. Tous ont cité la Bibliothèque Universitaire de Villeneuve d'Ascq (mais selon les professeurs 3 et 4 *«Les étudiants n'y vont pas. C'est trop loin.»*) ou d'autres structures du Collectif : le C2RP, le CDDP. Voilà ce qui peut expliquer la connaissance qu'ont les étudiants des autres centres de documentation.



## Les «armoires privées»

Chacun des enseignants rencontrés dispose d'une bibliothèque constituée de documents acquis par l'institution. Comment, dès lors, envisager le recensement de ces documents, pourtant prêtés aux étudiants, dans le cadre du répertoire des ressources ? L'objectif de localiser où se trouvait l'information au CUEEP risque d'être difficile à atteindre ; les «armoires privées» ou «bibliothèques personnelles» étant une tradition acceptée par tous, y compris par les documentalistes.

A la question : Avez-vous vos propres ressources documentaires ? Pourquoi ? Les prêtez-vous ?, le professeur 1 apporte la réponse suivante : *«Oui, j'ai même deux centres de doc : un centre personnel à mon domicile. Un centre ici : il y a des ouvrages et des revues. Si je devais partir, ça resterait là. Des ouvrages que je consulte moi-même et très souvent en réponse à des demandes pointues d'étudiants, je ne les utilise pas pour ma préparation de cours et je prête des ouvrages, [...].Donc je n'ai pas d'hésitation, je ne tiens même pas la liste, je suis assez au fait de ce que je prête».*

Question : Vous n'avez aucun ouvrage de la Cellule Documentation ici ?

*«Tout est au Centre de doc. Tous ces ouvrages sont payés par l'institution. Pourquoi je les stocke là ? Je les prête aux étudiants. Je stocke ici tout ce qui me concerne. C'est un accord. J'accepte de les prêter aux étudiants. C'est accepté que ce soit moi qui les stocke.»*

Et le professeur 3 enchérit *«Oui, ma documentation est prêtée aux étudiants selon un système personnel [des notes manuscrites sur le sous-main !]. Ces livres ne concernent que moi. En les gardant ici, je ne pense pas léser d'autres personnes.»*

Marie-Christine, documentaliste, n'est pas dupe et nous a dit : *«J'envoie les étudiants vers les enseignants, sans savoir ce qu'il y a dans les fonds d'armoires. J'ai demandé la restitution de certains ouvrages. Les armoires perso sont aussi des ressources possibles»*

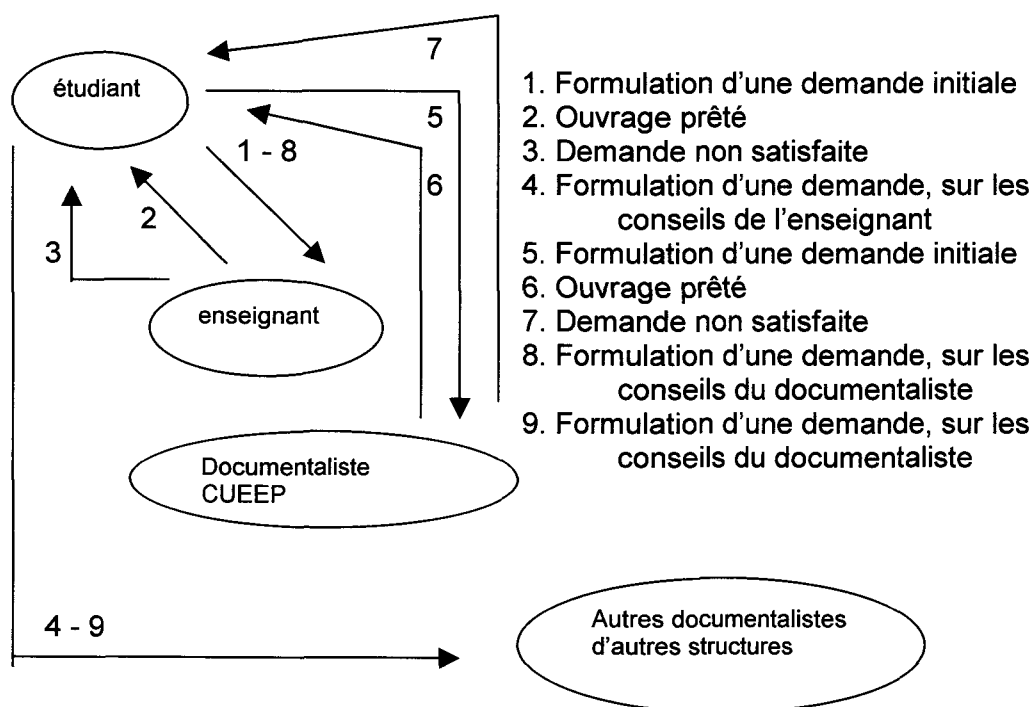
La pratique, que l'on pourrait qualifier de **«thésaurisation informationnelle»**, des enseignants pose la question du fonctionnement même de la Cellule Documentation dans son rôle envers les étudiants. Le professeur 3 conclut : *«Quelque part, on [les enseignants] fait en partie le travail de documentaliste dans notre matière.»*<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Ce dysfonctionnement entre les documentalistes et les enseignants au CUEEP est le point de départ d'une réflexion plus théorique, exposée dans la troisième partie.

Quelle est la démarche de l'étudiant souhaitant se documenter ? :

Les acteurs en présence : étudiants, enseignants, documentalistes de la CD du CUEEP, documentalistes d'autres ressources documentaires



L'étudiant s'adresse à l'enseignant pour une référence documentaire,

Cas 1 : L'enseignant dispose de la ressource : 1. 2.

Cas 2 : Mais l'enseignant ne dispose pas de la ressource : 1. 3. 4.

L'étudiant s'adresse au documentaliste pour une référence documentaire,

Cas 3 : La CD du CUEEP dispose de la ressource : 5. 6

Cas 4 : Mais la CD ne dispose pas de la ressource : 5. 7. 8 ou 5. 7. 9

Remarques :

- Il y a assez peu de contacts entre certains enseignants et les documentalistes.
- Quand un étudiant recherche un document, il peut parfois décider de s'adresser d'abord au locuteur immédiat : l'enseignant (et son armoire privée) et non pas à la Cellule Documentation.

## Chapitre V : Premier retour sur l'outil

Le profil des usagers que nous venons de brosser doit aussi nous servir pour identifier les entrées possibles du répertoire électronique. En cela, nous rejoignons les recommandations de Fabrice Forest, Philippe Mallein et Jacques Panisset<sup>11</sup> «Les concepteurs doivent prendre en compte les techniques et les pratiques existantes des usagers, [...] pour assurer un usage cohérent et durable au service innovant dans son contexte d'utilisation.»

Rappelons que les renseignements du répertoire papier (voir annexe 5) sont :

Présentation du centre de documentation (nom, adresse, nom du responsable, nom du correspondant du Collectif, composition du service).

### La présentation d'un centre de documentation

Quelles sont les entrées d'interrogation qui sont nécessaires aux usagers ?

S'il est évident que les entrées par nom de centre de documentation et par sigle devront être prévues, il nous paraît nécessaire de prévoir une interrogation par jour d'ouverture (certains étudiants ne pouvant consacrer qu'une journée par semaine à leurs études : «Présent au CUEEP le lundi, où puis-je aller me documenter ce jour-là ?»).

Il serait judicieux de prévoir une interrogation par type de structure : bibliothèque universitaire, association, bibliothèque publique, documentation interne d'une entreprise. Ceci nécessite de dresser une typologie des centres, ce qui n'existe pas sur le répertoire papier. Ceci supposera sans doute un changement d'habitude pour les étudiants (par exemple, l'information récente sur la formation professionnelle des Travailleurs Handicapés se situe plus probablement dans une ALE ou à la CRAM, à la documentation de la COTOREP plutôt que dans une bibliothèque universitaire).

Cette entrée serait notamment utile dans une recherche multicritères.

Bien évidemment, les noms de responsable, noms du correspondant du Collectif et composition du service ne constitueront pas des critères d'interrogation. Ces indications sont-elles indispensables pour un produit s'adressant aux usagers ?

---

<sup>11</sup> FOREST, Fabrice et alii. Profil d'usagers et significations d'usage des sites documentaires sur Internet. *Bulletin des Bibliothèques de France*. 1999. N° 5. Page 53

En revanche, les étudiants pourraient être intéressés par une information sur les ouvertures en période de vacances universitaires. Cette rubrique pourrait être prévue, sans constituer un critère d'interrogation.

«Puisque Villeneuve d'Ascq, c'est loin», un critère d'interrogation devrait porter sur la ville. La localisation est un facteur important dans la recherche documentaire.

La réflexion sur les autres entrées à prévoir nous a amené à rencontrer les documentalistes des centres de formation, initialement pour collecter des renseignements sur la composition des fonds documentaires, puis rapidement, pour appréhender les résistances et les craintes face à un outil électronique de recensement des ressources documentaires régionales.

# DEUXIEME PARTIE - DE L'HUMAIN AU VIRTUEL ?

- VI La méthodologie**
  
- VII Le fonds documentaire de la CD du CUEEP**
  - La composition du fonds
  - Les descripteurs non utilisés
  - Les documents non indexés
  - Les descripteurs non expliqués
  
- VIII Les documentalistes du  
Collectif Documentaire pour l'Emploi et la Formation**
  - Les attentes des documentalistes face au Collectif
  - Les réseaux verticaux
  - Les destinataires du répertoire électronique
  
- IX L'aspect anthropologique du projet**
  - L'élément humain dans le projet
  - Les résistances avouées
  - Les limites d'un langage commun
  - Le rôle des documentalistes face à l'outil électronique
  
- X L'ouverture vers d'autres ressources documentaires**
  - Les ressources similaires
  - Les conditions
  - Les autres centres de documentation

## **Chapitre VI : La méthodologie**

Nous voulions d'abord nous intéresser aux aspects purement documentaires : langage, fonds, thésaurus. Ce fut un temps plus technique, qui, bien que facilité par notre connaissance des Sciences de l'Education, a été trop peu important pour porter ses fruits. En effet, les aspects humains dans le projet nous ont semblé plus intéressants. Nous reconnaissons volontiers que notre compétence pour appréhender les subtilités des différents langages documentaires était (est) encore balbutiante...

C'est seulement lorsque nous avons compris à la fois l'attente des étudiants et la composition du fonds documentaire du CUEEP qu'une visite presque systématique des centres de documentations régionaux a été effectuée. Toujours précédés de la consultation du site Web ou d'un repérage incognito, lorsque c'était possible, les entretiens se sont déroulés sans questionnaire préétabli.

Pour tenter de cerner les fonds documentaires, nous avons sollicité la liste des abonnements aux revues, un exemplaire des produits documentaires réalisés (revues de presse, dossiers thématiques) et le plan de classement. Nous souhaitions avoir le maximum d'informations sur les thèmes des fonds, la nature des documents et les langages documentaires utilisés. Mais c'est en portant notre intérêt sur les produits non indexés et sur les publics destinataires que nous avons dégagé les spécificités de chacun.

Notre démarche, pourtant axée sur un projet d'une réalisation technique, a pu être un élément déclencheur d'une demande de reprise des échanges entre membres du Collectif (une réunion du Collectif a été organisée lors de notre stage, lors de laquelle nous avons exposé notre approche du projet).

Seules 4 structures, parmi les 19 qui composent le Collectif, ont été écartées de notre étude :

- la Chambre Régionale des Métiers (le fonds nous paraissait marginal : pourquoi alors ne pas s'intéresser à la documentation de la Chambre d'Agriculture ?),
- la DAFCO (la préparation d'une journée «Portes Ouvertes» n'a pas permis à la documentaliste de nous recevoir pendant la période de notre stage),
- la DRTEFP (pour des raisons d'incompatibilité d'emploi du temps),
- la Faculté des Sciences Economiques et Sociales (parce que le volume du fonds :- 40 000 ouvrages et 2 500 thèses- nous a impressionnée !).

Ces organismes pourraient être contactés dans le cas où le projet serait poursuivi.

Aucun organisme n'est donc, a priori, écarté du projet. Aucun critère ne permet de retirer du projet de répertoire électronique, a priori, une structure, faisant partie du CDEF.

La consultation de réseaux en ligne<sup>12</sup> nous a aidée pour la définition des critères d'interrogation.

Puis, nous avons proposé une ouverture vers d'autres centres documentaires :

- ceux cités par les étudiants,
- et ceux que nous connaissions, ou fréquentions, donc en utilisant notre «réseau» personnel,

avant de nous renseigner sur les éventuels autres réseaux existants dans la métropole lilloise, dans des domaines proches.

---

<sup>12</sup> Par exemple : <http://recoda.fsagx.ac.be/> (consulté le 17/04/2000) : réseau coopératif de bibliothèques d'enseignement secondaire et supérieur en communauté française de Belgique  
[www.univ-lyon3.fr/umr5600/](http://www.univ-lyon3.fr/umr5600/) (consulté le 20/04/2000) : ressources documentaires sur la ville et l'environnement  
[www.sdv.fr/crrip/guide/index.htm](http://www.sdv.fr/crrip/guide/index.htm) (consulté le 15/06/2000) : ressources documentaires sur la formation professionnelle et l'insertion en Alsace  
[www.bpi.fr](http://www.bpi.fr) L'orienté-express (consulté le 15/06/2000) : répertoire d'adresses de bibliothèques et de centres de documentation situés à Paris ou dans la région parisienne  
<http://asso.nordnet.fr/mnelille/> (consulté le 15/06/2000) : ressources documentaires sur l'environnement, région Nord/Pas-de-Calais.  
[www.pole.grenet.fr](http://www.pole.grenet.fr) (consulté le 15/06/2000) : ressources documentaires de l'agglomération grenobloise sur la thématique de la ville

## Fiche d'identité de la Cellule Documentation

### **Ressources humaines :**

- Un ingénieur d'études, responsable de la CD. Présence : 1 journée par semaine.  
Autres activités : formateur en méthodologie documentaire et en ingénierie éducative dans d'autres organismes. Formation : de type documentaliste d'entreprise.
- Une titulaire du CAPES documentation. Présence : 3 journées par semaine.  
Autres activités : Associée au Département Sciences de l'Education, participation aux réunions. Enseignante en sociologie de l'éducation au CUEEP.
- Un étudiant en DEA Sciences de l'Education, vacataire. Présence : ½ journée par semaine

### **Conditions d'accès :**

Ouverture au public 25 heures par semaine, et seulement pendant la période universitaire.  
Gratuité de l'ensemble des services de la CD pour les usagers

### **Equipement informatique :**

- Un poste informatique, sans imprimante, sans connexion à Internet, pour consultation du fonds par les usagers, sous DOS. Logiciel : CCO.
  - Un poste informatique avec imprimante et connexion à Internet, à usage exclusif des documentalistes. Logiciel : BCDI.
- (pas de photocopieur, pas de lecteur de cédérom, pas d'accès à Internet pour les usagers)

### **Le fonds documentaire :**

La CD n'est pas une bibliothèque universitaire. C'est un fonds spécialisé en Sciences de l'Education.

Le fonds documentaire se compose de 1 500 ouvrages (qui peuvent être empruntés) et de 1 500 thèses, mémoires, rapports (à consulter sur place). Il est donc alimenté pour moitié par l'apport interne du CUEEP.

150 abonnements à des périodiques.

### **Outils documentaires :**

*Thésaurus de la formation* (ADEP éditions 1988)<sup>13</sup>, devrait être réédité prochainement. Il se compose de 25 planches, qui constituent le plan de classement. Voir annexe 9

Logiciels documentaires : Catalogue Collectif des Ouvrages - BCDI2 (en mono poste)

<sup>13</sup> réalisé par ADEP (Agence Nationale pour le Développement de l'Education Permanente, qui n'existe plus. Tutelle Ministère de l'Education Nationale) l'AFPA (Association nationale pour la Formation Professionnelle des Adultes. Tutelle Ministère du Travail), Centre Inffo (Centre pour le Développement de l'Information sur la Formation Permanente. Tutelle Ministère du Travail) et l'ONISEP (Office National sur les Enseignements et les Professions. Tutelle Ministère de l'Education Nationale).



## Chapitre VII : Le fonds documentaire de la CD

L'étape suivante a consisté à analyser le contenu du fonds documentaire du CUEEP (notamment par les pratiques d'indexation) pour considérer ensuite son paysage documentaire (principalement à travers le Collectif), avec en filigrane la question du langage de description.

En effet, pour trouver une information et comprendre où elle se situe, il est préférable de savoir comment elle est classée. Se documenter, c'est aussi déchiffrer le langage utilisé par les documentalistes pour traduire les documents. Interroger un système documentaire, c'est donc assimiler le «langage de commande» : les descripteurs du thésaurus.

Tout système documentaire n'est utile que pour mettre en relation des demandes avec des documents susceptibles de transmettre l'information recherchée ; il met des utilisateurs en relation avec des documents. La pratique du «métalangage» constitué par le thésaurus et utilisée par les documentalistes pour indexer permet de sélectionner l'information.

Michel Remize<sup>14</sup> rassure les documentalistes en disant *«pour rechercher, traiter et diffuser de l'information, les principes de la documentation sont toujours d'actualité. Derrière les nouveaux concepts Intranet, portail, knowlegde management, les techniques documentaires sont tout simplement indispensables. Un plan de classement ou un thésaurus, ça ne s'invente pas»*. Le projet de répertoire électronique s'inscrit dans cette affirmation.

Nous avons alors d'abord défini la documentation du CUEEP avant de nous intéresser à celle des autres organismes.

---

<sup>14</sup> REMIZE, Michel. Tempête sur la documentation. *Archimag*. Mai 2000 N°134. Page 28

## 1. La composition du fonds

Le relevé des descripteurs les plus utilisés (plus de 50 références) permet de donner la radiographie ci-après du fonds documentaire de la Cellule Documentation du CUEEP :

### Le fonds documentaire de la CD du CUEEP

Descripteur	Thème (voir plan de classement en annexe 9)	Nombre de références
Communication	01 Sciences humaines	115
Histoire vie	01 Sciences humaines	69
Sociologie	01 Sciences humaines	121
Illettrisme	02 Développement culturel	96
Processus cognitifs	04 Sciences éducation	122
Pédagogie	04 Sciences éducation	103
Sciences éducation	04 Sciences éducation	59
Méthode pédagogique	05 Méthode pédagogique	99
Formation professionnelle	08 Filière formation	204
Formation Professionnelle Continue	08 Filière formation	83
Ingénierie formation	09 Ingénierie formation	58
Organisme formation	10 Marché formation	91
Métier formation	11 Métier formation	80
Formateur	11 Métier formation	120
Qualification professionnelle	14 Emploi	107
Entreprise	16 Entreprise	260
Organisation entreprise	17 Organisation entreprise	62
Gestion ressources humaines	18 Gestion ressources humaines	66
Organisation travail	19 Condition travail	66
Environnement économique	21 Environnement économique	57
Faits sociaux	23 Environnement social politique	97
Politique éducation	23 Environnement social politique	50
Système éducatif	23 Environnement social politique	59
Environnement	24 Economie régionale	89

## **2. Les descripteurs non utilisés**

Certaines planches (03 Information Communication, 06 Moyen pédagogique, 07 Organisation enseignement, 12 Droit Formation, 13 Financement Formation, 15 Réadaptation, 20 Droit Travail, 22 Technologie nouvelle, 25 Relation Internationale) et certains descripteurs sont donc très peu utilisés à la CD du CUEEP.

La spécificité des enseignements dispensés au CUEEP nous permet de penser que :

- La planche 07 Organisation enseignement relève plutôt de la formation initiale. Qu'elle soit peu représentée dans le fonds de la CD paraît normale,
- Les planches 12 Droit Formation, 13 Financement Formation, 20 Droit du Travail sont constituées de textes et de documents normatifs non indexés, mais présents à la CD (fiches du Centre Inffo, Rome, ...) ou consultables sur des sites Web identifiés ou dans des articles de périodiques.
- La planche 25 Relation Internationale regroupe des domaines qui semblent éloignés des Sciences de l'Éducation.

Quelle était alors la priorité : rechercher dans les autres centres de documentation les ressources inexistantes au CUEEP (telles Information, communication ou Technologie nouvelle) ou au contraire repérer les ressources analogues ou complémentaires ? Cette imprécision est embarrassante.

## **3. Les documents non indexés**

Pour décrire la ressource documentaire du CUEEP dans sa totalité, il y a lieu de s'intéresser aux ouvrages qui ne sont pas indexés. En effet, seuls les monographies, les publications du CUEEP et les travaux des étudiants (rapports, mémoires, thèses) sont indexés. Or, la CD du CUEEP se compose aussi de documentation juridique ou professionnelle très fréquemment consultée. Les articles de périodiques ne sont pas indexés, ils ne sont accessibles qu'en présence du documentaliste (pour des raisons topographiques notamment), mais ils répondent à une large part des demandes du public.

Notre radiographie rapide du fonds de la CD est donc, de fait, inexacte. Les descripteurs utilisés ne reflètent qu'une partie du fonds. Ceci est également vrai pour tous les autres centres documentaires régionaux et constitue un obstacle sérieux à l'ambition de traduire le fonds par un langage commun.

#### 4. Les descripteurs non expliqués

Un descripteur seul, sans indication de son terme générique, peut être source de confusion pour l'utilisateur. Par exemple, dans le *thésaurus de la formation continue* utilisé au CUEEP, «environnement» concerne l'environnement économique de la formation (et non l'environnement, dans le sens écologique du terme). Par exemple encore, «apprentissage» a pour terme générique «Filière formation» et décrit le contrat d'apprentissage... c'est «processus cognitif» qui décrit le fait d'apprendre.

Comment combattre cette difficulté dans l'édition électronique ? Comment faire en sorte que l'utilisateur, non spécialiste d'un langage documentaire, se repère dans la liste des descripteurs ? Comment rendre l'utilisateur autonome ?

Quand M. Bruno Richardot présente le *thésaurus de la formation continue*, il distingue Formation et Emploi (voir annexe 10).

Sur le support électronique, en plus du flou éventuel de cette barrière, nous soulignons le caractère «en cascade» de cette interrogation pour l'utilisateur : les sélections ainsi induites seraient : Formation/Emploi (un critère) Planches ou termes génériques (un critère) pour arriver au thème recherché.

L'adaptation des schémas fléchés (allégés des descripteurs non utilisés) est-elle une solution pour l'édition électronique ? (voir annexe 11).

Avec la conscience des limites ci-dessus expliquées, après l'étude du fonds documentaire du CUEEP, nous avons découvert les ressources des autres structures du Collectif Documentaire pour l'Emploi et la Formation (CDEF) avec l'objectif de décrire la composition de leurs fonds.

## **Chapitre VIII : Les documentalistes du CDEF**

Le CDEF est un regroupement d'institutions concernées par la documentation dans les domaines de l'emploi ou de la formation, fondé sur participation volontaire de documentalistes motivés (voir annexe 3).

Ces structures ont éprouvé le besoin de connaître les documentations régionales existantes pour ne pas refaire ce qui existe déjà ; donc, pour trouver leur identité. L'intérêt du Collectif est de réunir des organisations de tailles et de moyens différents.

### **1. Les attentes des documentalistes face au Collectif**

Une équipe, un réseau, un collectif, n'est-ce pas un nombre limité de partenaires, avec des compétences complémentaires reconnues et des objectifs communs ?

Or, le Collectif a peu de projet commun. La motivation pour se rencontrer est moins forte. La réflexion sur un outil pourrait être un projet, voire un prétexte.

Les missions de chacune des structures peuvent être contradictoires. Les raisons d'appartenance au Collectif sont souvent en opposition avec la création même d'un outil électronique :

- La documentaliste du CRIJ estime *«le Collectif manque d'un leader. Il y a un gros problème de disponibilité des personnes»*. C'est donc le problème du temps à consacrer à l'élaboration et à la mise à jour d'un outil qui est mis en avant.

L'outil est également perçu comme un risque pour la pérennité même des relations humaines nouées ou pour la circulation des informations entre documentalistes.

Le CDEF est un réseau et non une instance hiérarchique de décision. Ceci est perçu différemment :

- Le documentaliste de l'INSEE assure que *«Le Collectif n'est viable que s'il est chapeauté par les directions. S'il est brinqueballant, c'est parce qu'il est informel. Il faut que ça devienne une entité entérinée par les chefs.»*
- La documentaliste de l'ORFQE refuse cette vision. *«Les institutions ont des champs de compétence voisins, voire concurrents. Le Collectif ne peut marcher que d'une manière informelle, sur la bonne volonté des membres. Il faut veiller à ne pas être récupéré par la hiérarchie.»*

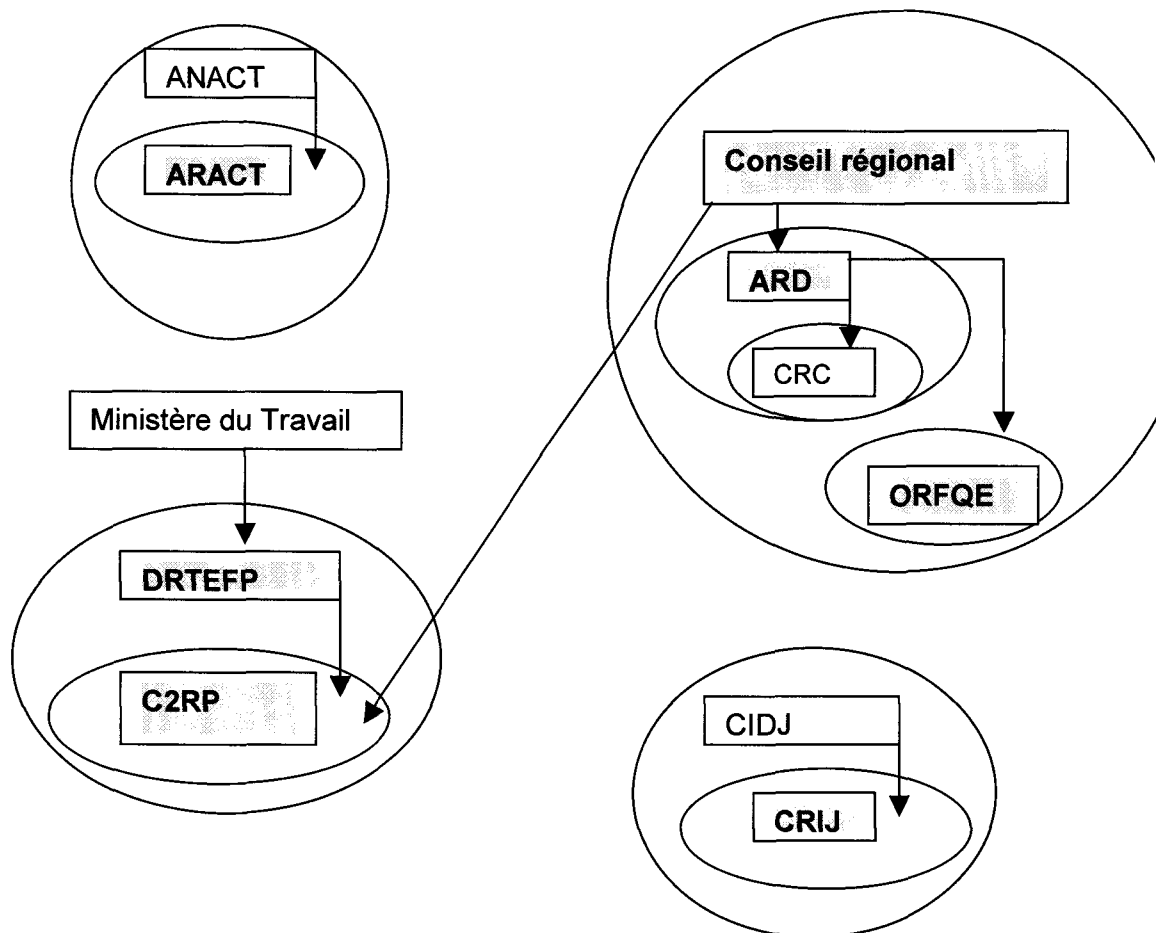
- La documentaliste du CDDP indique «*ici, la mission du service public est très forte. Pas comme dans une entreprise, où la hiérarchie est lourde. C'est bien les usagers qui nous font vivre, pas la hiérarchie.*».

L'aspect humain est donc fortement dépendant de la motivation des personnes. Ainsi, par exemple, un recrutement peut mettre en péril la participation même d'une structure dans le Collectif (ARACT), un congé parental peut mettre en parenthèses la vivacité d'une structure (ORFQE). C'est l'implication des documentalistes dans le Collectif et/ou dans le projet qui permettra de passer de l'humain au virtuel.

## 2. Les réseaux verticaux

Chacun des centres de documentation ou presque fait partie d'un réseau de type «vertical» : national ou international. Mais il s'agit d'un réseau de type pyramidal ou hiérarchique. Le CDEF est un réseau de type «horizontal associatif», non centralisé.

Quelques exemples (nous ne prenons que 4 structures) :



Les noms en caractères gras, grisés, sont ceux des organismes qui participent au Collectif.

Comment intégrer les ressources documentaires de ces réseaux de type vertical ? Pour celles qui sont en ligne, un lien vers le site pourrait suffire (ANACT, ANPE, ministère, etc.). Pour les organismes sous la gestion des structures du Collectif (exemple du CRC pour l'ARD) : leur mention est-elle possible et à quelles conditions ? Quels filtres faudra-t-il prévoir ?

### 3. Les destinataires du répertoire électronique

Mais c'est surtout le glissement des destinataires. Le document papier (voir annexes 4, 5) est un outil à vocation interne au Collectif, à destination des documentalistes membres. L'édition électronique est à destination d'un public étudiant. Alors, il paraît difficile que ce répertoire électronique à usage des étudiants ne soit pas couplé par un réseau entre les documentalistes. L'invitation à la réunion du Collectif (voir annexe 12) mentionne l'étude «*d'une porte d'entrée Web afin de favoriser les échanges entre chacun des membres*».

Un réseau humain peut sans doute devenir un réseau virtuel, mais il paraît nécessaire que les documentalistes gardent la maîtrise de l'outil. Le passage n'est pas seulement du document papier vers l'édition électronique, mais bien du destinataire documentaliste au destinataire étudiant. Or, dans le travail du documentaliste, un temps devrait être réservé pour de savoir ce qui se fait ailleurs, quelles sont les ressources disponibles dans les structures proches. C'est de cette volonté de connaître les autres structures qu'est né le Collectif.

Ce sont les documentalistes eux-mêmes qui ont expliqué que seules les relations humaines pouvaient amener un outil technique.

Un outil technique seul est un leurre. Aucun outil ne remplacera la volonté de faire vivre le réseau, comme l'indique Marc Guillaume dans *L'empire des réseaux*<sup>15</sup>, «*On ne s'étonnera sans doute pas que soit ainsi confirmé ce que l'intuition suggère, à savoir que les relations virtuelles n'apportent pas d'aide aux relations réelles*».

C'est donc bien d'abord la nécessité de faire vivre le réseau humain qui est à souligner. Le réseau virtuel a pour première condition l'existence d'un réseau humain fort. L'outil informatique n'est qu'un outil et ne pourra pas remplacer l'aspect humain.

---

<sup>15</sup> GUILLAUME, Marc. *L'empire des réseaux*. Paris : Descartes & Cie, 1999. Page 25

## **Chapitre IX : L'aspect anthropologique du projet**

Ainsi que l'indique Jacques Durand<sup>16</sup> : *«La réalité d'un groupe social, ce n'est pas seulement l'ensemble des individus qui le composent. Ce n'est pas seulement l'ensemble des relations qui unissent ces individus (et en particulier l'ensemble des informations qui circulent entre eux). C'est aussi l'ensemble de ce que pensent ces différents individus, et en particulier la conscience qu'ils ont du groupe auquel ils appartiennent».*

### **1. L'élément humain**

Considérer que l'humain est une richesse est sans doute une des conditions du succès du projet. L'environnement technique et économique en évolution constante réclame des adaptations de la part des individus.

Le projet n'est pas d'abord un projet technique : créer un outil électronique, ou réfléchir sur l'harmonisation des langages documentaires. Il contient avant tout un facteur humain.

Créer un site interne web est une création humaine, imaginé et animé par des hommes. Il ne s'agit pas d'installer une application sur des ordinateurs, mais bien d'adapter, de développer et d'améliorer un service déjà proposé, sur le support informatique.

Pour la documentaliste du CHR *«il y a nécessité d'un lien humain. Sinon, on se cache derrière l'outil. La bonne volonté ou les moyens financiers seuls ne suffisent pas. Il faut les deux. Le Collectif s'appuie sur l'intuition que l'on peut s'apporter mutuellement. C'est une démarche d'humain à humain.»*

Puisque le Collectif a permis à chacun de s'identifier, la demande de rendre homogène les présentations de chacun ne rend pas compte de la réalité. Au lieu d'expliquer aux structures qui composent le Collectif Documentaire tous les bénéfices qu'ils peuvent trouver à regrouper leurs informations via un outil électronique, au lieu d'inventer un métalangage commun, l'alternative à l'utopie du réseau est sans doute d'exploiter ses différences, donc de permettre, pour l'utilisateur, l'identification.

---

<sup>16</sup> DURAND, Jacques. *Les formes de la communication*. Bordas, 1981. page 85



L'outil devrait alors permettre de rendre à chaque structure sa spécificité (par exemple, la CCI devrait pouvoir y indiquer qu'elle dispose de publications de vulgarisation juridique, notamment en fiscalité de l'entreprise). Ce type d'informations, susceptibles d'intéresser un étudiant qui recherche des données récentes, discriminera les différents centres de ressources.

Donc, le support électronique ne devrait surtout pas rassembler des centres à peine distants géographiquement mais proches par leurs ressources et ne devrait surtout pas tendre à une uniformisation mais au contraire insister sur les spécificités de chacun.

L'intérêt de cet outil est donc que les usagers connaissent les structures d'information (emploi/formation, métropole lilloise) par non pas ce qui les réunit, mais ce qui les distingue.

Paradoxalement, le facteur humain peut être un frein à un projet commun. Le but du Collectif est de partager les ressources. Si le projet d'édition électronique a pour préalable une augmentation de la charge de travail de chacun des documentalistes, le facteur humain risque d'être un revers à la réalisation de ce projet.

## **2. Les résistances avouées**

*«Nos institutions souffrent du mal français : corporatisme, cloisonnement, défense bête des prés carrés. [...] Nous avons la volonté de développer un pôle documentaire fort, en réseau avec les centres de documentation de toutes les composantes. [...] Chaque étape pour réaliser ce qui devrait être très simple se heurte pourtant à d'incroyables obstacles. Ceux-ci ne sont pas matériels, ni juridiques, mais humains.»* : cette lassitude exprimée par le directeur de l'UMR<sup>17</sup> pourrait bien résumer les résistances avouées par les documentalistes.

---

<sup>17</sup> [www.univ-lyon3.fr/umr56000/](http://www.univ-lyon3.fr/umr56000/) : Unité Mixte de Recherche. Editorial de Jacques Bonnet, Directeur de l'UMR. Consulté le 20/04/00

Pourquoi la création d'un outil électronique est-elle perçue comme un risque ?

Il faut vouloir offrir son fonds documentaire aux autres, à un public auquel il n'est pas destiné. N'est-ce pas là une tradition que de garder le secret : le documentaliste est alors «gardien du temple»<sup>18</sup> ? Le plan de classement, les indexations restent personnels à chaque documentaliste. Chaque structure semble tenir à son mode de classement et à ses principes de catalogage. Or, le langage documentaire est-il avant tout un moyen de communication ou une science en soi ? La technique documentaire n'est pertinente que si elle se situe par rapport à l'utilisateur, à ses besoins identifiés ou anticipés.

Chaque centre de documentation s'adresse à un public particulier, ne coïncidant pas forcément avec les étudiants du CUEEP. Il y a lieu de noter que les visiteurs ne seront pas les usagers identifiés de tel centre de documentation : à un usage bien défini actuellement dans chacune des structures, pourrait se substituer un usage plus éphémère (voire même à une visite de curiosité qui ne déboucherait pas forcément sur une demande de service), d'où résistance des documentalistes. C'est surtout l'ouverture ou non au grand public qui est le point sensible. Chaque centre de documentation s'adresse à un public précis, ne coïncidant pas forcément avec les étudiants du CUEEP.

La confidentialité des documents ou des domaines d'étude est aussi un souci important. La documentaliste de l'AFPA nous rappelle «*Notre budget est un budget AFPA, nous avons des contraintes AFPA et nous remplissons les missions de l'AFPA. Les programmes d'éducabilité et les méthodes développées et déposées par l'AFPA sont à disposition de nos formateurs, mais justifient que notre centre est fermé à tout accès extérieur.*» Des savoir-faire, donnant lieu à une importante documentation, sont protégés dans plusieurs associations du Collectif. C'est une chose d'accueillir dans son centre des collègues documentalistes ; une autre serait d'exposer dans un répertoire ces savoir-faire.

La littérature grise (rapports, documents de recherche, documentation technique, juridique, administrative) non publiée, réalisée par le centre de documentation ou l'institution est difficile à se procurer. Sa rareté en fait un objet auquel les documentalistes tiennent : pourquoi la rendre disponible aux étudiants du CUEEP alors qu'elle est destinée exclusivement ou presque à un usage interne ?

---

<sup>18</sup> pour reprendre le titre de l'article : LACROIX, Danielle. Gardiennes du temple ou véritables collaboratrices ? *Projecture*. Janvier 2000. N°47. pages 18-19

L'accès aux documents n'est certes pas l'accès à l'information. Les structures qui n'accueillent pas le public peuvent avoir des relais : pour l'ANPE, les ALE ; pour l'ONISEP, les CIO. Des ressources de proximité sont possibles : les Points Information Jeunesse qui dépendent du CRIJ. Ces relais sont des lieux où se trouve l'information et non des lieux qui produisent l'information : va-t-on les inclure dans le répertoire des ressources ?

C'est surtout l'ambiguïté entre un projet a priori CUEEP et ce qui pourrait être un projet du Collectif. Il y a un pas entre un répertoire interne au Collectif, sur papier et un outil électronique d'information grand public.

Seul un site du Collectif pourrait proposer un répertoire du Collectif. Rien n'interdit à un organisme tel que le CUEEP de présenter son environnement documentaire. Mais, les documentalistes des différentes structures opposent des résistances de différents ordres.

Les intérêts, pour les différentes structures, d'être répertoriées même dans un site web interne au CUEEP, sont parfois très minimes par rapport aux risques :

- hiérarchie non informée de la participation du documentaliste au Collectif, hiérarchie tiède à un melting-pot de ce type et réticente à l'innovation<sup>19</sup>,
- public non identifié ou non habituel, accueil du public non prévu,
- promotion massive de la documentation à l'extérieur non souhaitée (par exemple, l'INSEE propose plutôt un lien vers son site Web),
- méconnaissance de l'outil électronique ou au contraire Intranet ou site Web qui remplissent la fonction d'information vers le public.

...Paradoxalement, ce qui fait la richesse actuelle du Collectif, les différences dans les structures, peut devenir un obstacle à un outil commun.

Un mécanisme d'information informel, comme le Collectif, permet une demande régulée. Dans la version électronique, il sera nécessaire alors de prévoir un filtre (pour respecter les volontés de chacune des structures : souhait de ne pas ouvrir le fonds à l'extérieur, par exemple), qui ne pourra être que le documentaliste du CUEEP. La demande de rendre l'utilisateur autonome ne pourra être pleinement résolue. Est-ce grâce au langage commun que l'utilisateur pourra être autonome ?

---

<sup>19</sup> MACCIO, Charles. *Maîtriser les mutations techniques*. Lyon : 1990. Chronique Sociale. Collection «Synthèse». Page 177 : *si le progrès technique est très rapide et provoque des changements importants dans l'organisation sociale, le progrès des mentalités n'est pas aussi rapide. Beaucoup de personnes ont peur du changement.*

### 3. Les limites d'un langage commun

- Quelle est la pertinence des transpositions sémantiques : par exemple, tous les témoignages peuvent-ils être regroupés sous les descripteurs «Histoire de vie» ou «Faits sociaux» ? Si oui, est-ce réellement une aide pour l'étudiant ? Actuellement, au CUEEP, ne sont disponibles sous ces descripteurs que des ouvrages sélectionnés pour leur lien avec les Sciences de l'Éducation.

- Comment informer les documentalistes des traductions ? L'ARACT propose une documentation interne intéressante concernant la «conduite de projet dans les organisations». Nous proposons de traduire sous le descripteur «diagnostic entreprise». Or, si un étudiant se présentait à l'ARACT avec cette demande, il est probable qu'on lui rétorquerait qu'aucun document n'y répond.

Qui, alors, devrait indexer les documents : le documentaliste du CUEEP ou chacun des documentalistes des structures (obligé alors de découvrir le *thésaurus de la formation* utilisé au CUEEP) ?

- Comment indexer précisément sous un même descripteur une masse de documents ? Il s'agit en effet de regrouper sous un même mot clé des pans entiers de la documentation d'un centre.

- Il est difficile d'élaborer un classement commun sans gommer les spécificités de chacun.

- L'approche par descripteurs est fonction de l'idéologie (par exemple, «illettrisme» est rejeté par la Maison de l'Éducation). Le choix d'un thésaurus ou des descripteurs peut être expliqué par des raisons historiques, institutionnelles.

- Le thésaurus utilisé au CUEEP est limité. Comment intégrer la documentation actuelle sur les «emplois-jeunes» que proposent plusieurs organismes dont le C2RP ? Ces informations intéressent les futurs formateurs, mais ne pourraient pas être repérées par un descripteur du thésaurus de la formation.

Comment mesurer par avance la capacité des étudiants à cerner les subtilités de certaines terminologies ? L'information n'est utile que si l'étudiant qui la reçoit est en mesure de lui donner du sens.

Par ailleurs, le logiciel documentaire est utilisé prioritairement par le documentaliste et non pas par l'utilisateur. Le langage est tellement spécifique que l'utilisateur a besoin d'être accompagné. Interroger un système documentaire nécessite actuellement au CUEEP un intermédiaire humain : le documentaliste.

Un outil électronique peut être une aide pour l'utilisateur, mais les documentalistes se posent alors des questions sur leurs fonctions.

#### 4. Le rôle des documentalistes face à l'outil électronique

Selon Jean MICHEL<sup>20</sup> «Traditionnellement, être documentaliste consistait à acquérir des documents, à les traiter, [...], à mettre les documents à disposition des demandeurs [...]. L'informatique est les nouvelles technologies de l'information ont commencé à modifier l'environnement des métiers. [...]. On passe progressivement d'une logique de la production à une nouvelle de l'usage et de la valorisation». Maintenant, la chaîne documentaire se trouve compliquée par l'accroissement du volume de l'information. La dimension systémique de la documentation et l'utilisation des nouvelles technologies modifient le rôle du documentaliste.

Le rôle du documentaliste est d'évaluer la pertinence des informations et d'authentifier les sources. Le savoir devient un flux : le documentaliste peut être l'un de ceux qui régulent cette masse d'informations.

Le métier de documentaliste change par l'arrivée de l'outil électronique, certes. Comme de nombreux métiers qui connaissent des évolutions. Mais les ressources en ligne posent le problème de la médiation des documentalistes. D'abord médiateurs entre le support (le document) et l'utilisateur, ils deviennent peu à peu intermédiaires, «intermédiaires» entre le virtuel et l'utilisateur.

Or, les documentalistes ont aussi une fonction sociale d'aide à la recherche, d'écoute, de reformulation, autant qu'une mission de vérification de la validité de l'information avant de la transmettre. Cette fonction de médiateur est parfois peu comprise. La tentation est grande de se cantonner aux facettes techniques de la profession telles l'indexation de documents. L'outil technique peut alors faire évoluer le rôle du documentaliste et de la médiation. Mais si les pratiques professionnelles changent, si la chaîne documentaire se complexifie, la fonction sociale du documentaliste demeure.

L'utilisateur peut avoir besoin d'une clarification de sa requête : c'est souvent la reformulation qui est fructueuse. L'utilisateur a besoin d'information, mais sait-il exactement ce qu'il recherche ? C'est souvent l'intermédiaire, le médiateur qui cerne la demande. Ce même dialogue peut-il être reproduit par le couple utilisateur-machine ?

---

<sup>20</sup> MICHEL, Jean. Nouvelle culture, nouvelle profession. *Cahiers Pédagogiques*. N°332/333. Mars/Avril 1995. pages 34-35

Les centres de documentation sont aussi des lieux d'apprentissage. Mais on y apprend rarement seul. Malgré les aides électroniques disponibles, le contact humain demeure nécessaire et les conseils d'un expert, donc d'un documentaliste restent utiles.

La documentaliste de la Maison de l'Education à Roubaix insiste «*Le documentaliste ne veut pas être quelqu'un qui dispose d'outils, mais veut avoir vocation à accompagner, donc à faire un travail autre que celui pour lequel il a été formé.*»

Un outil technique renvoie l'utilisateur hors de l'enceinte du centre de documentation. La médiation documentaire est donc déshumanisée, électronique (même si, bien évidemment, elle est assurée). Elle devient technicisée : l'écran devient l'interlocuteur. Comment éviter que l'écran ne fasse écran ?

Quelle sera la demande de médiation vers les documentalistes quand les usagers pourront accéder directement à l'information recherchée<sup>21</sup> ? Les usagers se souviendront-ils que l'outil est alimenté par un travail humain ? L'aide directe dans les réseaux électroniques deviendra de moins en moins possible. La médiation entre l'utilisateur et le documentaliste sera de plus en plus séparée dans le temps<sup>22</sup> : le documentaliste anticipant les besoins des usagers pour proposer un produit capable de les aider dans leurs recherches.

Quelle est exactement la demande du CUEEP : apporter aux étudiants une connaissance sur les lieux d'information (auquel cas, le répertoire répond à la demande), sur les lieux d'information regroupés dans le Collectif ou sur toutes les ressources disponibles, voire même sur toutes les sources d'information (qui ne sont pas toutes dans un lieu déterminé) ?

---

<sup>21</sup> Cette question fera l'objet d'une piste de recherche, exposée dans la troisième partie.

<sup>22</sup> Voir : CASTELLS, Manuel. La société en réseaux. L'ère de l'information. Fayard : 1996 (Trad. Philippe Delamare). Page 424 : «*Par ailleurs, le nouveau système de communication transforme radicalement l'espace et le temps, dimensions fondamentales de l'expérience humaine. Les lieux perdent la substance même de leur signification culturelle, historique et géographique, pour être intégrés dans des réseaux fonctionnels produisant un espace de flux qui se substitue à l'espace des lieux. Le temps lui-même est effacé lorsque le passé, le présent et l'avenir peuvent être programmés à interagir les uns avec les autres en un même message. L'espace des flux et le temps intemporel sont ainsi les fondements matériels d'une nouvelle culture, laquelle transcende et intègre la diversité des systèmes de représentations transmis par l'histoire : la culture de la virtualité où le simulacre est la réalité en gestation.*»

## Chapitre X : L'ouverture vers d'autres ressources documentaires

Même si tout répertoire n'a pas vocation d'être exhaustif, l'ouverture vers d'autres ressources documentaires permettrait de présenter le paysage documentaire, non pas limité au Collectif –ce qui sur un site interne du CUEEP pourrait être source de confusion.

### 1. Les ressources similaires

Le Collectif ne regroupe pas l'ensemble des ressources, pourtant adéquates. En effet, si un Collectif a pour but de rassembler des ressources complémentaires, un répertoire peut s'ouvrir aux ressources similaires.

- Par exemple, les centres de documentation des autres structures dispensant un enseignement en Sciences de l'Education ne sont pas représentés (la bibliothèque de l'UFR Sciences de l'éducation à Lille 3 ou les ressources documentaires du Département Sciences de l'Education de la FULP de Lille).
- Par exemple encore, les organismes de formation pour adultes, publics ou privées, ou les centres de formation pour apprentis disposant de ressources documentaires pourraient être sollicités.

### 2. Les conditions

Sauf à réellement créer un répertoire alphabétique ou thématique (mais l'annuaire électronique «Les pages jaunes» assure déjà cette fonction), l'accueil d'autres ressources documentaires devrait, à notre avis, reposer sur un lien humain.

La **bibliothèque municipale**, qui n'est pas un centre de documentation, qui n'utilise pas un thésaurus, peut pourtant échapper à cette règle. D'une part, elle est citée par les étudiants. D'autre part, le fonds en lien avec le sujet est facile à repérer (la classe 370 de la Dewey). Pourtant, s'adressant à un public familial, la bibliothèque s'intéresse plutôt à la formation initiale. Mais sa mention se justifie aussi par sa proximité géographique par rapport au CUEEP.

### **3. Les autres centres de documentation**

La rencontre avec les documentalistes d'autres centres documentaires (notamment la Maison Régionale de la Promotion de la santé à Lille, la Maison de l'Education à Roubaix, la Maison de la Nature et de l'Environnement à Lille, le CIDDES au CHR de Lille) nous a permis de vérifier :

l'existence des réseaux documentaires, notamment :

- L'ABDS Nord : réseau professionnel, destiné aux documentalistes.
- La Maison de l'Education Lille-Métropole, tête d'un réseau nouvellement créé autour du terme de l'éducation, dans lequel le CUEEP et 4 autres organismes faisant partie du CDEF sont insérés.

et le souhait de faire connaître les ressources documentaires par le biais d'un répertoire papier avec le projet de l'adapter au Web (voir annexe 13). En plus de noter les similitudes entre le répertoire papier du CDEF (voir annexe 5) et celui du réseau des centres ressources de Lille-Métropole, nous constatons que cette idée est donc dans «l'air du temps».<sup>23</sup>

Mais, le travail en réseau des documentalistes en réseau sur le plan régional est lié à l'impulsion -voire à l'exigence- des collectivités territoriales, notamment par le financement (par exemple du Conseil Régional) et non plus à la volonté des membres. Le lien humain qui fait défaut n'est-il pas pourtant nécessaire ?

Au lieu d'intégrer ici un aller-retour vers la conception de l'outil, nous proposons que ce lien humain reliant le documentaliste et l'utilisateur, avant qu'il ne se transforme en lien virtuel, nous serve de pistes de réflexion plus théoriques.

---

<sup>23</sup> Un dernier exemple : l'ADBS Rhône-Alpes, dans la liste de diffusion ADBS-INFO, le 06/09/2000, informe de la confection d'un répertoire des centres de documentation dans la région Rhône-Alpes (pour 8 départements)



**TROISIEME PARTIE -**  
**«L'E-DOCUMENTATION»**

**XI La documentation à distance**

**XII Parallèle entre documentation et formation**

## **Chapitre XI : La documentation à distance**

Nous avons vu qu'un nouvel environnement technologique, même encore à l'état embryonnaire, entraîne des questions quant au métier de documentaliste. Nous avons montré que le rôle essentiel du documentaliste se situe dans la relation entre l'utilisateur et l'information.

### **1. La formation à distance**

Pourtant, le développement de la formation à distance –à la fois par les nouvelles possibilités technologiques et par la stabilisation des financements publics de la Formation Professionnelle continue<sup>24</sup>- nous incite à nous pencher sur son accompagnement : la documentation.

Par exemple, le CUEEP –comme d'autres organismes de formation continue dont le CNED- propose une possibilité de formation ouverte et à distance (voir annexe 14). La formation à distance pourrait être l'une des opportunités pour le CUEEP de se repositionner sur le marché bien encombré des organismes de formation.

Les stagiaires ainsi formés ont-ils accès à la CD du CUEEP ? Ou auront-ils accès à une partie du fonds documentaire, en ligne ? Ou auront-ils accès à un répertoire électronique des ressources documentaires ?

Où prévoit-on, pour eux, un autre type d'accompagnement documentaire ? Les documentalistes sont-ils associés à la mise en place de nouvelles formes de formation, donc de documentation ? «*Impliquer étroitement l'équipe d'acteurs*» comme le préconisent Jean Kuperholc et Alain Mor<sup>25</sup>, est-ce aussi impliquer les documentalistes ? Parmi toutes leurs missions, quelles sont celles qui pourront s'exercer à distance ?

---

<sup>24</sup> En raison notamment de l'ARTT (Aménagement et Réduction du Temps de Travail) à 35 heures hebdomadaires et le système du co-investissement (dans lequel le salarié se forme en dehors du temps de travail). Les employeurs attendent aussi la réforme de la FPC confiée à Nicole Péry en 1998, qui n'a toujours pas vu le jour (l'examen du projet de loi de modernisation sociale est reporté. C'est au début 2001 que le vote définitif pourrait intervenir.). Cette incertitude sur le devenir de la FPC et de son financement limite les départs des salariés en formation...

<sup>25</sup> KUPERHOLC, Jean, MOR, Alain. *Développer de nouvelles formes de formation : les systèmes flexibles*. Les éditions Liaisons, 1993. pag141

## 2. La médiation humaine dans la documentation à distance

Comment la formation continue à distance va-t-elle intégrer l'échange d'informations ? Quel environnement documentaire et surtout quelle médiation humaine seront proposés à distance ? Ces questions sont abordées dans l'ouvrage *Nouvelles technologies éducatives et réseaux de formation*<sup>26</sup> : «Les frontières vont s'estomper entre des champs jusqu'ici complémentaires mais séparés comme l'information, la documentation, la communication et la formation. [...] Les métiers de l'information et de la documentation sont prêts à développer de nouveaux services à forte valeur ajoutée à l'intention des formateurs, des apprenants, des experts, de la hiérarchie... bref de tout le monde.» De quels nouveaux services s'agit-il ? Quelle est la valeur ajoutée proposée ? Comment concevoir l'accompagnement documentaire de la formation à distance ? Cet accompagnement existe-t-il dans les systèmes de formation à distance actuels ?

Par ailleurs, des articles de presse insistent<sup>27</sup> sur les risques de l'e-formation et rappellent que le rôle des acteurs éducatifs et donc des documentalistes, notamment en organisme de formation, demeure celui de la médiation entre le savoir et l'utilisateur. Cette médiation peut-elle s'établir à distance ? A quelles conditions ?

La documentation à distance va-t-elle remplacer la documentation dans les centres de documentation ou est-elle une diversification de l'offre ?

Ceci rejoint les questions quant aux missions des documentalistes, notamment dans l'accès à l'information (ou à la formation) à distance permise par la technique. Une réflexion sur la construction spécifique de la relation documentaliste et usager impliquée par la distance serait intéressante à poursuivre.

---

<sup>26</sup> CASPAR, Pierre (dir). *Nouvelles technologies éducatives et réseaux de formation*. Paris : Editions d'Organisation, 1998. Page 172

<sup>27</sup> Supplément du Monde du mercredi 13 octobre 1999 *Quand la Toile remplace le tableau noir*, supplément du Monde du mercredi 26 avril 2000 : *Internet ébranle la formation* (Fini la course aux livres dans les centres de documentation et les bibliothèques. L'enseignement présentiel a vécu. La formation sera virtuelle ou ne sera pas). *Vers une nouvelle pédagogie*. Même résonance dans l'Express 27 avril au 3 mai 2000 *Le défi de l'enseignement*, dans les Echos du 2 mai 2000 : *Manpower : les intérimaires formés à distance*.

### **3. Proposition de définition de «l'e-documentation»**

Nous n'évoquons pas ce qui est appelé ici ou là «cyberdocumentaliste» (la personne chargée d'indexer des sites web), mais bien, ce que nous nommons «e-documentation», c'est à-dire l'ensemble des procédures, des moyens pour que la relation entre le documentaliste et l'utilisateur perdure sans la présence physique du documentaliste.

Comment inclure l'instrument, la technologie dans cette relation ? Quels sont les outils que le documentaliste va concevoir pour qu'il reste un guide dans la masse d'informations disponibles ? Quels sont les repères qu'il va instaurer qui seront autant de balises pour l'utilisateur ? Quelles sont les informations, complémentaires des contenus de formation, qui seront sélectionnées et proposées en ligne ?

Comment préserver les rôles du documentaliste, tels que nous les avons décrits dans la deuxième partie, via l'outil électronique ? Comment lutter contre le risque d'isolement que pourrait ressentir l'utilisateur ?

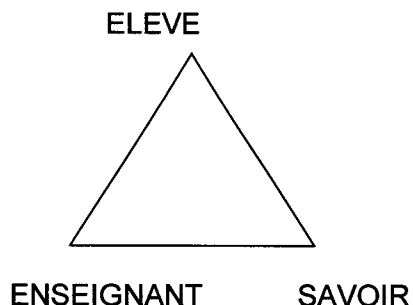
## Chapitre XII : Parallèle entre documentaliste et enseignant

Comment faciliter l'accès virtuel à l'information ? Frédérique Marcillet<sup>28</sup> rappelle : «Certains pensent aujourd'hui que l'introduction des nouvelles technologies de l'information pour un enseignement virtuel et individuel pourra amener à cette maîtrise de l'information et à cette aisance dans les détours de la connaissance. Plus que tout autre, un tel apprentissage nécessite des compétences documentaires et informatives complexes. Pourront-elles s'enseigner virtuellement ? Il nous paraît plus vraisemblable d'imaginer des alternances entre les diverses formes d'enseignement complémentaires.»

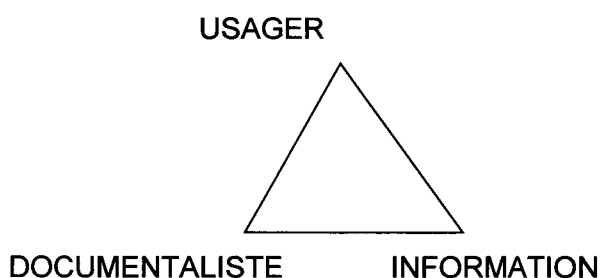
Le documentaliste a aussi un rôle pédagogique qu'il sera important de préserver dans l'outil électronique.

Le parallèle entre documentaliste et enseignant peut s'enrichir du parallèle entre triangle pédagogique et triangle documentaire.

### **Triangle pédagogique (Jean Houssaye)**



### **Triangle documentaire**



---

<sup>28</sup> MARCILLET, Frédérique. *Recherche documentaire et apprentissage*. ESF éditeur, 2000 (collection Pratiques et enjeux pédagogiques). Page 45

Si cette juxtaposition entre enseignant et documentaliste semble légitime dans les écoles, collèges et lycées ; en formation initiale donc, elle est plus problématique en formation continue et davantage encore en entreprise.

Le documentaliste, y compris dans un centre de documentation d'entreprise, a une fonction d'aide à l'apprentissage. Comment préserver ce rôle, alors que l'Internet sépare physiquement l'utilisateur et le médiateur ?

## CONCLUSION

C'est en nous intéressant à «l'e-documentation» que nous répondons à la question initiale : la documentation est effectivement l'accompagnement de la formation. Cet accompagnement, variable selon les individus et les formations, connaît une mutation importante par le développement des nouvelles technologies de l'information.

Nous avons pourtant conscience que les questions que nous avons posées sont plus nombreuses que les réponses que nous avons apportées.

Il en va de même pour le projet proposé par M. Richardot, du CUEEP. Un outil électronique d'information sur les ressources documentaires régionales est-il réalisable ? Nous avons souhaité prendre le temps d'analyser les différents paramètres. La rédaction d'un cahier des charges nous semblait prématurée. Il nous a paru nécessaire de nous arrêter sur les différents aspects qui pourraient amener à une nouvelle approche du projet.

Nous avons choisi de lister -sans exclusive- ce qui, dans le projet, pouvait être source d'interrogations, d'hésitations. Les questions que nous posons attendent des réponses, lesquelles permettront de concevoir ce répertoire électronique. Les freins, limites, obstacles que nous avons pointés pourront être levés... si «le facteur humain» que nous avons développé le souhaite.

Cette réflexion menée durant le stage nous a permis de nous intéresser à la médiation documentaire avec l'outil électronique. Cette notion nous a amené à réunir plusieurs domaines : la sociologie des usagers, la sociologie des organisations informelles, le rôle des intermédiaires entre le document et l'utilisateur, le langage et les techniques documentaires. C'est cette richesse qui nous paraît importante dans le projet : aucune des approches ne devrait être écartée, pour que l'outil créé réponde à un besoin des usagers et des documentalistes, pour que l'outil créé perdure.





# BIBLIOGRAPHIE

## Répertoire :

- DUQUESNOY, Sylvie. *Guide des sources d'information en éducation*. CRDP Nord – Pas-de-Calais. 1997

## Périodiques :

- BEGUIN, Annette. *Spirale*. Revue de recherche en éducation. 1997. N°19
- CALENGE, Bertrand. Editorial. *Bulletin des Bibliothèques de France*. 1999. N°5
- FOREST, Fabrice et alii. Profil d'utilisateurs et significations d'usage des sites documentaires sur Internet. *Bulletin des Bibliothèques de France*. 1999. N° 5
- LACROIX, Danielle. Gardiennes du temple ou véritables collaboratrices ? *Projecture*. Janvier 2000. N°47
- MICHEL, Jean. Nouvelle culture, nouvelle profession. *Cahiers Pédagogiques*. N°332/333. Mars/Avril 1995

## Monographies :

- ACCART, Jean-Philippe, RETHY, Marie-Pierre. *Le métier de documentaliste*. Editions du cercle de la librairie : 1999
- CASPAR, Pierre (dir). *Nouvelles technologies éducatives et réseaux de formation*. Paris : Editions d'Organisation, 1998
- CASTELLS, Manuel. *La société en réseaux*. L'ère de l'information. Fayard : 1996 (Trad. Philippe Delamare)
- GUILLAUME, Marc. *L'empire des réseaux*. Descartes et Cie. Paris : 1999
- KUPERHOLC, Jean, MOR, Alain. *Développer de nouvelles formes de formation : les systèmes flexibles*. Les éditions Liaisons. 1993
- MACCIO, Charles. *Maîtriser les mutations techniques*. Lyon : 1990. Chronique Sociale. Collection «Synthèse»
- MARCILLET, Frédérique. *Recherche documentaire et apprentissage*. ESF éditeur, 2000 (collection Pratiques et enjeux pédagogiques)

## Article en ligne :

- [www.mutiimania.com/autograp/thesau.htm](http://www.mutiimania.com/autograp/thesau.htm) consulté le 21/04/2000

## SIGLES UTILISES

AFPA	Association nationale pour la Formation Professionnelle des Adultes
ALE	Agence Locale pour l'Emploi
ANPE	Agence Nationale pour l'Emploi
ANACT	Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail
ARACT	Association Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail
ARD	Agence Régionale de Développement
BU	Bibliothèque Universitaire
CAPES	Certificat d'Aptitude au Professorat d'Enseignement du Second degré
CCI	Chambre de Commerce et d'Industrie
CD	Cellule Documentation
CDDP	Centre Départemental de Documentation Pédagogique
CDEF	Collectif Documentaire pour l'Emploi et la Formation
Centre Inffo	Centre pour le développement de l'Information sur la Formation Permanente
CIDDES	Centre d'Information et de Documentation des Directions, Ecoles et Services
CHR	Centre Hospitalier Régional
CNED	Centre National d'Enseignement à Distance
COTOREP	Commission Technique d'Orientation et de REclassement professionnel
CRAM	Caisse Régionale d'Assurance Maladie
CRM	Chambre Régionale des Métiers
CRIJ	Centre Régional Information Jeunesse
CRRP ou C2RP	Centre Régional de Ressources Pédagogiques
CUEEP	Centre Université Economie d'Education Permanente
DAFCO	Délégation Académique à la Formation Continue
DEA	Diplôme d'Etudes Approfondies
DESS	Diplôme d'Etudes Supérieures Spécialisées
DEUG	Diplôme d'Etudes Universitaires Générales
DRTEFP	Direction Régionale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle
DUFA	Diplôme Universitaire de Formation d'Adultes
FUPL	Fédération Universitaire et Polytechnique de Lille

GRETA	GROUpement d'ETAbissements pour la formation continue
INSEE	Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques
IUP	Institut Universitaire Professionnalis�
MNE	Maison de la Nature et de l'Environnement
MRPS	Maison Régionale de la Promotion de la Santé
ORFQE	Observatoire Régional des Formations, des Qualifications et des Emplois
ROME	Répertoire Officiel des Métiers et des Emplois
UFR	Unité de Formation et de Recherche
UMR	Unité Mixte de Recherche
USTL	Université des Sciences et Technologies de Lille



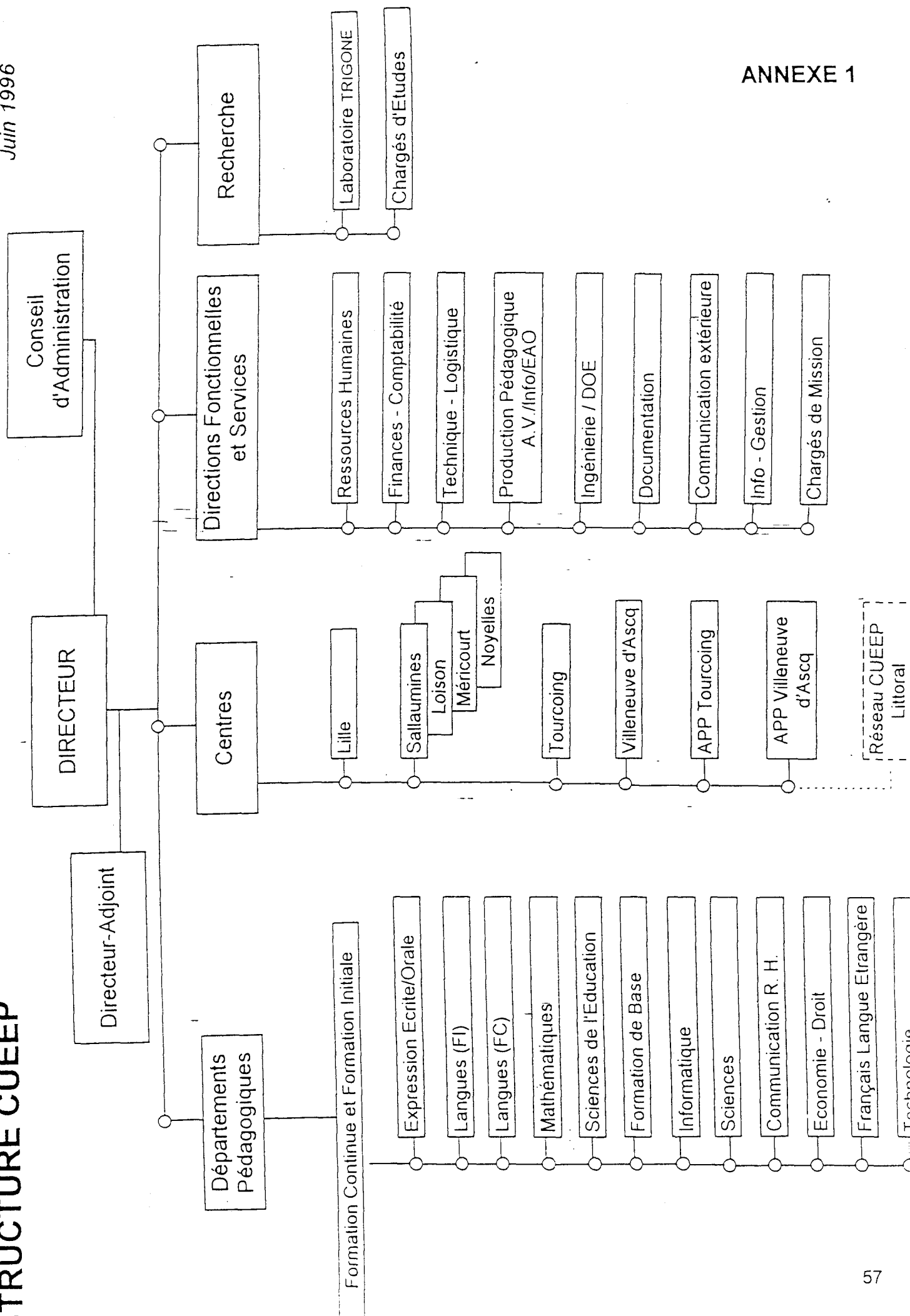
# ANNEXES

- 1 Organigramme du CUEEP  
(document interne, CUEEP : Structure et organisation, 1996)
- 2 Règlement intérieur de la Cellule Documentation du CUEEP, (verso)  
présentant quelques autres ressources documentaires régionales  
(document interne, CD du CUEEP, réalisé par M.C. Presse, documentaliste,  
1999)
- 3 Présentation du C.D.E.F.
- 4 Couverture du répertoire du CDEF, 1998 (document du CDEF)
- 5 Présentation d'un centre de documentation, exemple du CUEEP  
(document du CDEF, 1998)
- 6 Questionnaire élaboré à destination des étudiants du CUEEP
- 7 Grille d'entretien, à destination des enseignants du CUEEP
- 8 Composition du Département Sciences de l'Éducation,  
(document interne, CUEEP, réalisé par G. Bataille, conseiller en formation,  
2000)
- 9 Règlement intérieur de la Cellule Documentation du CUEEP, (recto)  
(document interne, CD du CUEEP, réalisé par M.C. Presse, documentaliste,  
1999)
- 10 Schéma de la structure conceptuelle du thésaurus  
(Bruno Richardot, documentaliste du CUEEP – mai 2000)
- 11 Schéma fléché du thésaurus de la formation continue  
(exemple de la planche 03 information communication)
- 12 Courrier d'invitation à la réunion du CDEF du 30 mai 2000
- 13 Répertoire du réseau des centres de ressources, 2000 (3 pages)
- 14 Courrier annonçant les formations ouvertes et à distance  
(CUEEP, avril 2000)

# STRUCTURE CUEEP

Jun 1996

ANNEXE 1



## Vous désirez emprunter des ouvrages

Bibliothèques Universitaires	Centre Régional des Ressources Pédagogiques	Bibliothèque municipale	Centre Départemental de Documentation Pédagogique
<p>Votre carte d'étudiant vous ouvre les droits pour accéder à toutes les Bibliothèques Universitaires (BU) de Lille.</p> <p>BU de Lille I Cité scientifique 59653 Villeneuve d'Ascq</p> <p>Catalogue consultable sur internet : <a href="http://www.univ-lille1.fr/bustl">http://www.univ-lille1.fr/bustl</a></p> <p>--</p> <p>Heures d'ouverture : du lundi au vendredi 8H30-19H</p> <p>le samedi 9H - 12H</p>	<p>En tant qu'étudiant du CUEEP ou professionnel de la formation, vous pouvez consulter ou emprunter des documents et ouvrages au Centre Régional des Ressources Pédagogiques (C2RP) 50 rue Gustave Delory Lille</p> <p>Des relais existent un peu partout dans la région ( Arras, Boulogne, Calais, Douai, Dunkerque, Lens, Maubeuge, Saint-Omer, Tourcoing, valenciennes).</p> <p>L'inscription est gratuite, se munir d'une pièce d'identité et d'un justificatif de domicile.</p> <p>Permanences documentaires mardi, mercredis, jeudis : 14H -17H</p>	<p>Vous pouvez emprunter à la Bibliothèque municipale 32 rue Edouard Delesalle Lille</p> <p>--</p> <p>Accès possible à Internet deux heures tous les 15 jours sur rendez-vous</p> <p>L'inscription est gratuite, se munir d'une pièce d'identité et d'un justificatif de domicile</p> <p>Heures d'ouverture mardi 14H-19H mercredi 10H-19H jeudi et vendredi 13H-19H</p> <p>samedi 10H-18H</p>	<p>Vous pouvez emprunter au Centre Régional de Documentation Pédagogique 3 rue Jean Bart Lille</p> <p>D'autres centres existent :</p> <p>Dunkerque 03.2063.48.97</p> <p>Valenciennes 03.27.30.08.70</p> <p>Arras 03.21.60.92.92</p> <p>Outreau 03.21.92.50.66</p> <p>L'inscription est payante (80,00). --</p> <p>Heures d'ouverture à Lille : du lundi après-midi au vendredi 8H30 à 12H30 13H30 à 17H30</p>

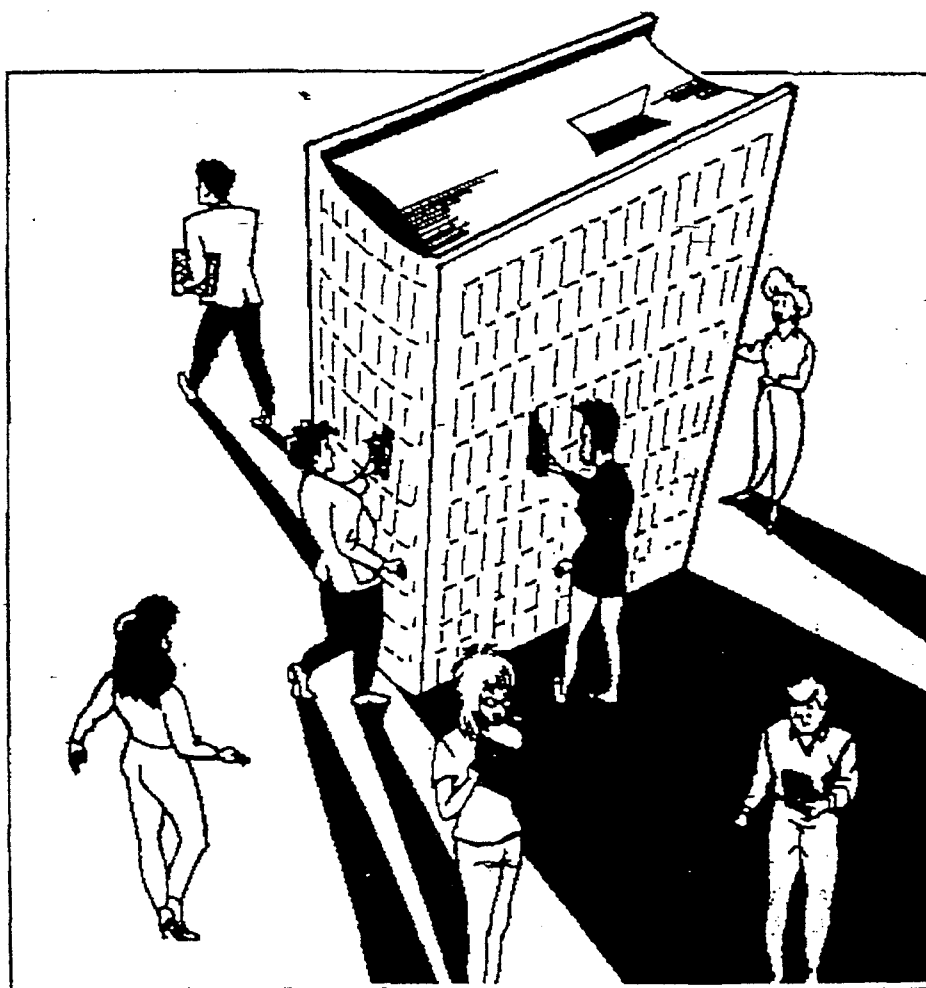
### ANNEXE 3 : Présentation du C.D.E.F.

Le Collectif Documentaire pour l'Emploi et la Formation existe depuis 1990. Il a été fondé sous l'impulsion de M. Bruno Richardot, documentaliste au CUEEP et du documentaliste du CARIF (actuellement CRRP). Les objectifs de ce Collectif sont de permettre une meilleure connaissance mutuelle des ressources des institutions et d'établir un réseau d'échanges.

Sigles	Adresse	Dénomination complète	Publics visés
AFFA – INOIP	35 rue Mitterrie Lomme	Association Formation Professionnelle des Adultes – Institut National de l'Orientation et de l'Insertion Professionnelle	Interne (formateurs et psychologues du travail) AFFA
ANPE – CRDC	124 rue de Douai Lille	Agence Nationale Pour l'Emploi - Centre de Ressources pour le Développement des Compétences	Interne (formateurs ANPE)
ARACT	197 rue Nationale Lille	Association Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail	Réservé (consultants)
ARD	185 bd Liberté Lille	Agence Régionale de Développement	Interne (élus, services du Conseil Régional)
CCI	Place du Théâtre Lille	Chambre de Commerce et d'Industrie	Entrepreneurs <b>Accueil étudiants sur RV. Pas de prêt</b>
CDDP	Rue Jean Bart Lille	Centre Départemental de Documentation Pédagogique	Tous <b>Accueil étudiants Inscription payante</b>
CRM	9 rue Léon Trulin Lille	Chambre Régionale des Métiers	Artisans
CHR	Institut Gernez Rieux – Lille	Centre Hospitalier Régional – Espace Métiers Orientation	Interne (Personnels CHR)
Conseil Régional	5 rue Palais Rihour – Lille	Conseil Régional – Service de Documentation	Interne
CRIJ	2 rue N. Leblanc Lille	Centre Régional Information Jeunesse	Tous <b>Accueil étudiants Pas de prêt</b>
CRRP	50 rue G. Delery Lille	Centre Régional de Ressources Pédagogiques	Formateurs <b>Accueil étudiants</b>
CUEEP	9 rue A. Angellier Lille	Centre Université Economie d'Education Permanente	Etudiants <b>Accueil étudiants</b>
DAFCO	7 rue Thionville Lille	Délégation Académique à la Formation Continue	Réseau GRETA
DR ANPE	53 rue J. Jaurès Lille	Délégation Régionale de l'Agence Nationale Pour l'Emploi – Service Communication	Interne (agents ANPE)
DR ONISEP	2 b place République Lille	Délégation Régionale de l'Office National d'Information sur l'Enseignement et les Professions	Interne <b>Vente documents</b>
DRTEFP	70 rue Saint-Sauveur - Lille	Direction Régionale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle	Interne
Faculté SES	Cité Scientifique Villeneuve d'Ascq	Faculté des Sciences Economiques et Sociales	Etudiants <b>Accueil étudiants</b>
INSEE	130 av. Kennedy Lille	Institut National de la Statistiques et des Etudes Economiques – Direction Régionale	Interne <b>Vente documents</b>
ORFQE	13 rue J. d'Arc Lille	Observatoire Régional des Formations, des Qualifications et des Emplois	Interne (services du Conseil Régional)



COLLECTIF  
DOCUMENTAIRE  
POUR L'EMPLOI  
ET LA FORMATION



Avec la collaboration de :

AFPA-INOIP - ARACT - ARD - CCI - CDDP - CHAMBRE REGIONALE DES  
METIERS - CHR - CONSEIL REGIONAL - CRDC (ANPE) - CRIJ - CRRP -  
CUEEP - DAFCO - DR ANPE - DR ONISEP - DRTEFP - FACULTE DES  
SCIENCES ECONOMIQUES ET SOCIALES - INSEE - ORFQE

## C.U.E.E.P (Centre Université d'Economie d'Education Permanente)

### IDENTIFICATION

Nom du centre de documentation : Cellule Documentation du CUEEP

Adresse du centre de documentation :

9, rue Auguste Angellier  
59046 LILLE Cédex  
bruno.richardot@univ-lille1.fr

Tél : 03.20.58.11.53

Fax : 03.20.58.11.10

Responsable du centre de documentation : Bruno RICHARDOT

Correspondant du collectif : Bruno RICHARDOT

Effectif du service : 3

Profils - Qualification :

- ingénieur d'études (Métiers de la formation et sciences de l'éducation)
- Professeur certifiée Documentation
- Secrétaire

### DOCUMENTATION

Champs couverts par la documentation :

Domaines décrits par le « thésaurus de la formation » ( ADEP-AFPA- Centre INFFO-ONISEP).

Composition du fonds documentaire :

- ouvrages
- périodiques spécialisés
- mémoires et thèses universitaires (DUFC, DUFA, IUP Métiers de la formation, Licence, Maîtrise, DEA et Doctorat en Sciences de l'Education, DESS ingénierie de la formation (option responsable de formation et option ingénierie pédagogique multimédia).
- rapports et études (littérature grise).

Outils de traitement documentaire :

- CCO, logiciel de catalogage et recherche documentaire CNRS-Universités.
- Thésaurus de la formation (ADEP, AFPA, Centre INFFO, ONISEP)

Produits documentaires et diffusion

- catalogue informatique en interne et bientôt accessible via Internet
- Dossiers thématiques consultables sur place
- Bibliographies, synthèses documentaires, etc. sur commande (facturées) pour clients extérieurs

### FONCTIONNEMENT

Participation du centre à d'autres réseaux documentaires :

- ADBS (membre du bureau de la délégation régionale Nord-Picardie).

Accès au public :

- Prioritairement (utilisateurs principaux) : personnels CUEEP + étudiants inscrits au CUEEP
- Secondairement : acteurs - dont les documentalistes - de l'éducation et de la formation continue

Jours et heures d'ouverture :

Lundi            10 h/12 h - 14 h/17 h  
Mercredi        9 h/11 h - 14 h/17 h  
Vendredi        9 h/11 h - 14 h/17 h

Prestations :

- consultation sur place
- prêt (réservé public prioritaire)
- aide à la recherche documentaire (sur rendez-vous)
- vente des cahiers d'études du CUEEP
- recherches bibliographiques, synthèse documentaires (payant)

## ANNEXE 6 : questionnaire pour les étudiants

Date :

### **Vous êtes :**

- professionnel  
  étudiant en : (entourez la réponse qui correspond à votre situation) :  
DUFA DEUG IUP  
Licence IUP Maîtrise IUP  
Autre : précisez : \_\_\_\_\_

### **Vous êtes venu à la Cellule Documentation du CUEEP pour :**

- rendre un ouvrage  
 emprunter un ouvrage  
  consulter un ouvrage  
 consulter une revue  
 consulter un rapport, un mémoire, une thèse  
 faire une recherche  
  travailler  
  demander un renseignement.  
Lequel : \_\_\_\_\_  
  Autre raison. Précisez \_\_\_\_\_

Vous avez trouvé rapidement ce que vous vouliez :

- Oui  
 Non

*Pourquoi ?*

- vous ne saviez pas ce que vous vouliez précisément  
 vous n'aviez pas suffisamment de temps pour la recherche  
 Il fallait faire une recherche sur ordinateur  
 autre raison. Précisez :

**Le temps moyen dont vous disposez lorsque vous venez à la Cellule Documentation :**

Quels sont les informations que vous auriez besoin et que vous ne trouvez pas à la Cellule Documentation du CUEEP ?

### **Vous n'êtes jamais venu à la Cellule Documentation du CUEEP. Pourquoi ?**

- Par manque de temps  
 Vous trouvez l'information ailleurs. Où : \_\_\_\_\_  
 Autre raison. Laquelle : \_\_\_\_\_

Propositions pour améliorer le fonctionnement de la Cellule Documentation du CUEEP

**Connaissez-vous d'autres centres de documentations ? Lesquels ?**

**Avez-vous déjà «surfé» sur Internet ?**

## **ANNEXE 7 : questionnaire pour les enseignants<sup>29</sup>**

**A quel niveau et dans quelle matière dispensez-vous des enseignements ?**

**Comment définissez-vous le public qui suit vos enseignements ?**

**Quels sont les documents dont vous conseillez la consultation ?**

Types de documents :

- ✓ Périodiques (lesquels ?)
- ✓ Monographies
- ✓ Littérature grise
- ✓ Production universitaire
- ✓ Autres

Caractères des documents :

- ✓ Données factuelles ou informations journalistiques (exemple : histoire de vie)
- ✓ Textes juridiques, normatifs (exemple : normes AFNOR, Journal Officiel, fiches du Centre Inffo)
- ✓ Statistiques, données chiffrées (exemple : données de l'INSEE)
- ✓ Essais, textes problématiques (exemple : thèses, mémoires)
- ✓ Méthodologie, outils (exemple : dictionnaires, usuels).

**Quid des documents électroniques, cédéroms, outils Multimédia, Web ?**

**Indiquez-vous des lieux où les étudiants peuvent trouver de l'information ?  
Lesquels ? Pourquoi ?**

**Un outil électronique de recensement des ressources documentaires régionales  
serait-il utile pour vous ? pour les étudiants ? pourquoi ?**

**A votre avis, la Cellule Documentation du CUEEP répond-t-elle à la demande des  
étudiants ou de leurs enseignants ? Pour quelles raisons ?**

**Transmettez-vous votre prescription documentaire aux documentalistes de la CD ?  
Pourquoi ?**

**Avez-vous vos propres ressources documentaires ? Les prêtez-vous ?**

---

<sup>29</sup> Ce questionnaire a été élaboré avec l'aide de M. Bruno Richardot

## Membres du Département Sciences de l'Education

### ENSEIGNANTS

*à temps partiel ou à temps plein dans le département*

BERNIER	Philippe	PAST
BILLIAU	Véronique	Contractuelle
CAPELANI	Christine	MC 70° section
CHARION	Elisabeth	MC 70° section
CLENET	Jean	MC 70° section
DELACHE	Dominique	PRAG
DEMAREY	Catherine	ATER
DEMOL	Jean-Noël	PAST
DEMUNTER	Paul	Professeur 70° section
FORESTIER	Danièle	MC 16° section
LECLERCQ	Gilles	MC 70° section
LECLERCQ	Véronique	Professeur 70° section
LOONIS	Michel	PRCE
MEBARKI	Malik	MC 5° section
MLEKUZ	Géraud	CFC - DAF-CO mis à disposition
PLENACOSTE	Patricia	MC 16° section
POISSON	Daniel	Professeur 70° section
ROQUET	Pascal	MC 70° section
TARBY	André	Professeur 70° section
VERMELLE	Marie-Christine	MC 19° section
VERPIEREN	Marie-Renée	MC 70° section

+ personnel « associé » au Département :

PRESSE	Marie-Christine	Documentaliste	PRCE
		chargée du conseil en documentation	
		auprès des étudiants du Département	

### CONSEILLER EN FORMATION

BATAILLE	Guy	Ingénieur d'Etudes	Poste gagé
----------	-----	--------------------	------------

### SECRETARIAT

PROVENSAL	Jocelyne	Adjoint administratif - FC	Poste gagé
MARESCAUX	Francine	Adjoint administratif	Rectoral

## Centre de documentation du CUEEP

Le centre de documentation met à votre disposition des ouvrages, revues, documents, dossiers, et rapports.

### Plan de classement des ouvrages

01 Sciences humaines	13 Financement formation
02 Développement culturel	14 Emploi
03 Information communication	15 Réadaptation
04 Sciences de l'éducation	16 Entreprise
05 Méthode pédagogique	17 Organisation Entreprise
06 Moyen pédagogique	18 Gestion Ressources Humaines
07 Organisation enseignement	19 Condition Travail
08 Filière formation	20 Droit Travail
09 Ingénierie formation	21 Environnement Economique
10 Marché formation	22 Technologie Nouvelle
11 Métier formation	23 Environnement Social Politique
12 Droit formation	24 Economie Régionale
	25 Relation internationale

#### Heures d'ouverture :

Lundi	10H -12H30	14H-16H30
Mardi	10H -12H30	14H-17H30
Mercredi	9H - 12H30	14H-18H
Vendredi	9H15-18h30	

L'inscription est gratuite, se munir de la carte d'étudiant.

Vous pouvez :

emprunter deux ouvrages par quinzaine  
 consulter des rapports d'étudiants,  
 consulter des revues, des ouvrages des dossiers ,  
 faire des recherches de documents,  
 acheter les cahiers du CUEEP  
 vous faire aider pour la recherche documentaire, sur rendez-vous.  
 (Vous ne pouvez pas photocopier de documents)

et bientôt, avec la documentation en réseau ...

vous pourrez :

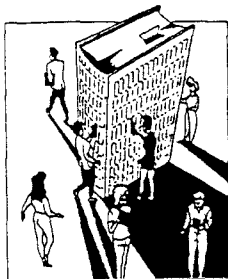
faire des recherches sur un thème, sur un sujet, à partir d'une question,  
 rechercher un ouvrage et vous informer de sa disponibilité au centre de documentation à  
 partir de différents postes. Vous serez informés...

## 4.1.2.4.4. Schéma de la structure conceptuelle

Bloc F comme Formation		Bloc E comme Emploi			
<b>pôle sciences humaines</b>	<b>pôle ingénierie pédagogique</b>	<b>pôle ingénierie formation</b>	<b>pôle relation emploi-travail</b>	<b>pôle entreprises</b>	<b>pôle environnement</b>
Le pôle scientifique est bâti, dans un premier temps, sur les trois disciplines que l'on peut considérer comme étant à l'origine des sciences de l'éducation : la psychologie, la sociologie et la psychosociologie.  A côté, on a les autres disciplines (épistémologie, communication, linguistique, etc.).  C'est tout cet ensemble qui constitue les sciences de l'éducation.	L'aspect scientifique se trouve dans le pôle précédent (essentiellement dans le schéma 04).  L'aspect méthodologie est décrit dans le schéma 05 (25 descripteurs).  L'aspect légistique dans le schéma 06 (24 descripteurs).	Sept schémas pour s'y retrouver dans les actions de formation continue du point de vue de leur organisation	Emploi : • insertion / chômage • intégration des personnes handicapées  Travail : • organisation du travail • durée du travail • législation du travail	L'entreprise sous toutes ses facettes (son identité, son fonctionnement, son organisation...), mais surtout du point de vue de sa gestion de la formation (schéma 18 essentiellement).	L'environnement de la formation continue sous toutes ses dimensions : • sociale • économique • politique • territoriale • technologique.
<b>Schémas 01-04</b> 01=sciences humaines 02=développement culturel 03=information/communication 04=sciences éducation	<b>Schémas 05-06</b> 05=méthode pédagogique 06=moyen pédagogique  Voir aussi le schéma 04	<b>Schémas 07-13</b> 07=organisation enseignement 08=filière formation 09=ingénierie formation 10=marché formation 11=métier formation 12=droit formation 13=financement formation	<b>Schémas 14-15 et 19-20</b> 14=emploi 15=réadaptation 19=condition travail 20=droit travail	<b>Schémas 16-18</b> 16=entreprise 17=organisation entreprise 18=gestion ressources humaines	<b>Schémas 21-25</b> 21=environnement économique 22=technologie nouvelle 23=environnement social politique 24=économie régionale 25=relation internationale
pas de listes additionnelles		Voir aussi listes additionnelles 72=public formation 74=classe		Voir aussi listes additionnelles 73=diplôme 74=classe 76=instance et institution	
		Voir aussi listes additionnelles 73=diplôme 74=classe 76=instance et institution		Voir aussi listes additionnelles 75=statut entreprise 79=activités économiques	
		Voir aussi listes additionnelles 73=diplôme 74=classe 76=instance et institution		Voir aussi listes additionnelles 72=public formation 75=statut entreprise 76=instance et institution 77=région 78=pays 79=activités économiques	







COLLECTIF DOCUMENTAIRE  
POUR L'EMPLOI ET LA FORMATION

A L'ATTENTION DES  
MEMBRES DU COLLECTIF

Christine MARC/Estelle CUIILLIEZ  
Marie DEBUICHE/Frédérique STELMASZYK  
E.M.O / C.H.R.U de LILLE  
☎ 03.20.44.52.03

Madame, Monsieur,

La prochaine session d'information du Collectif Documentaire Emploi Formation se tiendra le :

Mardi 30 Mai 2000 à 14 heures --  
Amphi A – Institut Gernez Rieux – CHRU de Lille  
1 rue du Docteur Schweitzer à Lille

L'ordre du jour sera principalement l'intérêt de mettre en place une porte d'entrée WEB afin d'optimiser le système de fonctionnement du collectif et favoriser ainsi les échanges entre chacun des membres.

Comptant sur votre présence, je vous prie de croire, Madame, Monsieur, en nos sentiments les meilleurs.

Christine MARC, Estelle CUIILLIEZ  
Marie DEBUICHE, Frédérique STELMASZYK

Merci de confirmer votre participation par fax au 03.20.44.61.39 à l'aide du coupon ci-dessous

✂-----

M/Mme/Melle .....

Organisme .....

Participera ou se fera représenté par....., accompagné de /\_\_\_/\_\_\_/ personne(s)

Ne participera pas

# REPERTOIRE

## 2000

*Du Réseau des Centres de  
Ressources*

## Centre régional de ressources pédagogiques (C2RP) et de développement de la qualité de la formation

Statut juridique : Groupement d'intérêt public	Immeuble le Vendôme
Organisme administrateur : Conseil régional et Préfecture de région	50 rue Gustave Delory 59800 Lille
Responsable de structure : Yves Oubrè	☎ 03-20-90-73-00
Correspondant du collectif : Véronique Barré, chargée de mission en documentation	Fax : 03-20-90-73-20
	Site internet : <a href="mailto:contact@c2rp.fr">contact@c2rp.fr</a>
	E-mail : <a href="http://www.c2rp.fr">www.c2rp.fr</a>

<b>Projets et missions</b> Accompagner la mise en oeuvre des politiques de formation et d'insertion de l'Etat et du Conseil régional, promouvoir la qualité de la formation. Ses missions : assurer l'information sur la formation et les métiers, mettre en oeuvre des formations pour les acteurs de la formation, agir contre l'illettrisme, capitaliser les outils et pratiques pédagogiques, assister les porteurs de projets européens, ...	<b>Réseau(x) :</b> Carif, Missions locales, organismes de formation, CIBC, ...	<b>Partenaire(s) :</b> institutionnels, acteurs socio-économiques, professionnels de la formation et de l'insertion
---	---	--

### Services offerts par la structure

Public : Professionnels de la formation et de l'insertion.	⌚ Horaires : 8h30 - 12h30 13h30 - 17h30 du lundi au vendredi
Formation <input checked="" type="checkbox"/> Animation <input checked="" type="checkbox"/> Ingénierie <input checked="" type="checkbox"/> Assistance technique <input checked="" type="checkbox"/>	Documentation <input checked="" type="checkbox"/> Salle multimédia <input checked="" type="checkbox"/>
Mise à disposition de personne-ressource	📖 Publications : Divers thèmes (VAP, GEIQ, Alternance, Nouveaux services, Répertoire d'organismes de formation, mesures de formation et d'emploi, ...)
<b>Services gratuits :</b> Secteur géographique couvert : région Nord – Pas-de-Calais	

Public Idem que pour la structure	⊙ Horaires : idem que pour la structure avec des permanences documentaires les après-midi des mardi, mercredi et jeudi
Effectif du service : 5 Personnes à contacter : Valérie Caby (documentaliste) Joëlle Masciin (documentaliste) Emmanuelle Hénaut (secrétaire en documentation) Véronique Barré (responsable) Françoise Ricour (chargée de mission info juridique)	Domaines couverts : Publics de la formation, sciences de l'éducation, pédagogie, illettrisme, ingénierie de la formation, méthodes et outils pédagogiques, politique emploi, politique et droit de la formation, apprentissage et alternance, métiers de la formation, marché de la formation, secteurs d'activité et métiers, économie régionale (marché du travail), organisation du travail, Europe, Nouveaux services.
Catalogue informatisé : <input checked="" type="checkbox"/> Nom du logiciel : JLB-Doc	Multimédia (cd Rom,...) <input checked="" type="checkbox"/> Internet <input checked="" type="checkbox"/> Minitel <input checked="" type="checkbox"/>
Prêt : (condition, durée, coût, accès) : deux ouvrages pour 15 jours (inscription sur présentation d'une pièce d'identité et d'un justificatif de domicile).	Support de la documentation : littérature grise, ouvrages, revues, jeux pédagogiques, cassettes audiovisuelles.
Volume du fonds documentaire : 3000 documents	Nombre d'abonnements : 110
Productions du centre de documentation : Bulletin bibliographique trimestriel "Les ressources documentaires" Bulletin bibliographique thématique (illettrisme, nouveaux services, compétences,...) Panorama de presse bimensuel "Doc Express"	Réseau documentaire ou partenariat : réseau national des Carif réseau des Relais.

Madame, Monsieur,

En tant que responsable de la formation des personnels, vous êtes directement concerné(e) par les évolutions que connaît ce secteur de l'activité professionnelle : nouveaux modes de formation, nouveaux outils, supports, nouvelles organisations.

D'une façon générale, ces évolutions tendent à :

- rendre la formation plus accessible, plus souple et plus compatible avec les contraintes liées à l'activité de l'entreprise ;
- optimiser les temps de formation ;
- favoriser les apprentissages transférables en milieu professionnel.

Institut de formation continue de l'Université des Sciences et Technologies de Lille, le CUEEP possède son propre laboratoire de recherche et se veut moteur dans le développement et la diffusion des formations ouvertes et à distance que permet la généralisation des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication.

Pour ces raisons, je me permets de vous transmettre une plaquette descriptive de nos activités en formations ouvertes et à distance : modules et modes de formation proposés ; démarches pédagogiques.

Bien évidemment, si votre demande est plus spécifique, nous vous proposons, en amont de la formation à proprement parler, de réaliser une phase d'ingénierie de manière à fournir la prestation la mieux adaptée en termes de contenus et de modes de formation.

Je reste à votre disposition pour toute demande de renseignement complémentaire et vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

François LEVEAU  
Relations Entreprises

