



HAL
open science

Réflexion sur l'information et la documentation en entreprise

Valérie Dumont

► **To cite this version:**

Valérie Dumont. Réflexion sur l'information et la documentation en entreprise. Sciences de l'information et de la communication. 1999. dumas-01739431

HAL Id: dumas-01739431

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01739431>

Submitted on 21 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.

Valérie DUMONT

MAITRISE EN
SCIENCES DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION

Rapport de stage
REFLEXION SUR L'INFORMATION
ET LA DOCUMENTATION EN ENTREPRISE

stage effectué du 20 janvier au 10 septembre 1999

à

LA MONDIALE
Direction Formation
Mons-en-Baroeul

sous la direction de:

Monsieur Bertonèche, responsable universitaire
Madame Cornebise, responsable professionnel

LILLE 3
UNIVERSITE CHARLES DE GAULLE
UFR IDIST

OCTOBRE 1999



Valérie DUMONT

MAITRISE EN
SCIENCES DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION

Rapport de stage
**REFLEXION SUR L'INFORMATION
ET LA DOCUMENTATION EN ENTREPRISE**

stage effectué du 20 janvier au 10 septembre 1999

à

LA MONDIALE
Direction Formation
Mons-en-Baroeul

sous la direction de:

Monsieur Bertonèche, responsable universitaire
Madame Cornebise, responsable professionnel

LILLE 3
UNIVERSITE CHARLES DE GAULLE
UFR IDIST

OCTOBRE 1999

*Je tiens à remercier l'ensemble du personnel de la Direction Formation
et Mme Isabelle Piechowiak pour leur gentillesse et leur précieuse collaboration.*

LISTE DES ABREVIATIONS.....	2
INTRODUCTION	3
1.L'ENTREPRISE ET LE STAGE.....	5
1.1. LA MONDIALE	5
1.2. LA DIRECTION FORMATION	6
1.3.LA PRÉSENTATION DU STAGE	10
1.4.L'ANALYSE PROBLÉMATIQUE	11
2. APPROFONDISSEMENT DE LA PROBLEMATIQUE ET PRODUITS REALISES	15
2.1. LA MÉTHODE ADOPTÉE	15
2.2. LES PRODUITS RÉALISÉS	18
2.2.1. <i>Le recensement des documents pédagogiques</i>	18
2.2.2. <i>L'élaboration d'un cahier des charges</i>	23
2.2.3. <i>La conceptualisation du fonds documentaire</i>	25
3. L'ÉVALUATION DU STAGE.....	29
3.1. L'ÉVALUATION DES OUTILS THÉORIQUES ET DES MÉTHODES UTILISÉES.....	29
3.2. L'ÉVALUATION DES PRODUITS RÉALISÉS	31
CONCLUSION	38
BIBLIOGRAPHIE.....	39
ANNEXES.....	40
RESUME ET MOTS-CLES.....	65

LISTE DES ABREVIATIONS

- CFR = Centre de Formation Régional ;
- CMP = Cycle Métier/ Produits;
- INIT=initiation des conseillers commerciaux débutants.

INTRODUCTION

Une annonce et une étudiante: voici comment a débuté mon stage. Les missions confiées au stagiaire étaient assez variées et c'est pour cela que cette annonce avait attiré mon attention.

La Direction Formation de La Mondiale voulait depuis longtemps rationaliser les processus liés à la gestion documentaire et acquérir un logiciel documentaire, afin d'avoir un accès plus facile à l'information et à sa documentation pédagogique. Elle voulait rationaliser sa documentation dans un système documentaire, c'est-à-dire un fonds documentaire dont la gestion doit suivre des processus prédéfinis. La Direction Formation s'étant lancée dans un projet « qualité » (dont le but est d'obtenir la certification ISO 9001), il devenait urgent de mener une étude complète, confiée à un stagiaire, afin de construire ce système documentaire.

Ce stage me permettait de réfléchir sur la notion d'information et de documentation en entreprise. La problématique qui se dégageait de ce stage était: qu'est-ce que l'information et la documentation à la Direction Formation? Quels sont les enjeux de l'information pour l'entreprise, pour cette Direction et pour le personnel ?

Afin d'avoir une vision complète de ce qui s'est passé au cours de cette mission en information et documentation, nous ferons d'abord une présentation de l'entreprise et du stage. Cette présentation permettra de comprendre dans quel contexte s'est déroulé le stage, ainsi que la problématique liée au stage.

Le but de ce stage était la réalisation de différents produits: le recensement des documents pédagogiques, l'établissement d'un cahier des charges et la conceptualisation de la gestion documentaire à travers l'élaboration de procédures. Pour élaborer ces différents produits, il a été nécessaire de poursuivre l'analyse problématique, de s'interroger sur la méthode à adopter pour l'élaboration du produit et la diffusion du produit auprès du personnel. Nous examinerons ces différentes étapes dans la réalisation des produits.

Nous procéderons en dernier lieu à une évaluation de ce stage, tant au niveau des outils théoriques et méthodes utilisées que des produits réalisés.

1.L'ENTREPRISE ET LE STAGE

1.1. La Mondiale

La création de La Mondiale résulte de la rencontre entre Jules Dansette, député du Nord et conseiller général d'Armentières, et Maurice Vanlaer, professeur de droit, avocat et journaliste. Ces deux hommes prirent part à l'élaboration de la loi du 17 mars 1905, qui permit aux sociétés françaises d'assurances sur la vie de se constituer librement.

Ils décidèrent de créer avec des industriels et des financiers du Nord de la France, ainsi qu'avec un groupe belge, une compagnie d'assurance sur la vie, de forme mutuelle et spécialisée dans l'assurance de la personne.

La Mondiale naquit donc le 12 février 1905 et son siège social fut installé à Lille. L'arrêté du ministère du Travail, daté du 13 mars 1907, en consacre l'existence. Son premier président fut Maurice Vanlaer.

Fidèle à ses origines, La Mondiale¹ a conservé son siège dans la banlieue lilloise, à Mons-en-Baroeul. Au fil du temps, cette société s'est implantée sur tout le territoire métropolitain (120 bureaux) ainsi que dans les DOM TOM. La société se développe de plus en plus ; la maison mère possède deux filiales, la filiale assurance et la filiale financière. Elle possède également des filiales en Espagne et au Luxembourg.

On peut diviser les produits commercialisés par La Mondiale en quatre familles :

- Les produits “ grande branche ” : ils garantissent le versement d'un capital à un bénéficiaire désigné par le souscripteur du contrat ;
- Les produits “ épargne ” : ils permettent de se constituer une épargne disponible ou un capital convertible en rente ;

- Les produits “ prévoyance ” : ils permettent soit de pallier ou de renforcer le régime social obligatoire, soit d’offrir une garantie contre les différents risques de la vie (invalidité, maladie, décès...) ;
- Les produits “ retraite ”, afin de se constituer un capital pour sa retraite.

Bien que spécialisée à l’origine dans les produits de prévoyance et de retraite pour les particuliers, La Mondiale propose des produits adaptés aux professions libérales, aux travailleurs indépendants (artisans et commerçants) et aux petites et moyennes entreprises (PME/PMI). Elle offre également des services destinés aux salariés des grandes entreprises, ainsi que des produits d’épargne financière.

En 1997, La Mondiale se composait de 2000 collaborateurs (des commerciaux, chargés de vendre les produits, et les administratifs, chargés de la gestion et du suivi des contrats d’assurance ou d’activité de soutien, comme le marketing...) et de 392 000 sociétaires, dont 33 000 entreprises.

Cette même année, elle a réalisé un chiffre d’affaires de 6,5 milliards de francs, a géré des actifs d’élevant à 44,2 milliards de francs et a eu un résultat de 182 millions de francs.

Elle a réalisé ces deux dernières années une croissance de près de 40% dans le marché très dynamique de l’assurance-vie, qui connaît une croissance de 15% par an en moyenne depuis 1991.

1.2. La Direction Formation

La diversité des clients de La Mondiale et des produits qu’elle leur propose nécessite une formation de haut niveau, conforme aux exigences de la législation européenne. Cette formation permet aux collaborateurs de la société de répondre dans les meilleurs délais aux questions les plus pointues sur la législation, la fiscalité ou la gestion du patrimoine.

¹ Voir l’organigramme hiérarchique de La Mondiale en annexe 1.

Les collaborateurs de La Mondiale deviennent alors de véritables techniciens, maîtrisant les caractéristiques du marché et l'environnement social, juridique et fiscal de l'épargne de la prévoyance et de la retraite.

L'importance accordée par La Mondiale à la formation lui permet d'avoir des collaborateurs de haut niveau, spécialistes de leur domaine.

C'est dans ce but qu'a été créée la Direction Formation en 1996. Cette Direction est le fruit de la fusion entre deux entités, la Direction Formation des commerciaux et la Direction Formation des administratifs, ce qui explique les différences entre les documents pédagogiques.

La Direction Formation possède son propre bâtiment à Mons-en-Baroeul : ce bâtiment fait également office de centre de formation. Il existe également d'autres centres de formation à Paris, Strasbourg, Toulouse et Lyon.

11 personnes sont directement rattachées à la Direction Formation². Voici l'organigramme fonctionnel de la Direction Formation:

- Le Directeur, manager de l'équipe qui constitue la Direction Formation et formateur des managers ;

- Les quatre responsables formations qui sont chargés de conceptualiser une formation, c'est-à-dire d'établir en fonction du besoin d'un client (une Direction de La Mondiale) une formation qu'ils créeront ou qu'ils achèteront auprès d'un prestataire de formation (ils peuvent être amenés à animer la formation); ils sont également responsables de mener à bien des projets:
 - Un responsable des formations commerciales ;
 - Une responsable des formations administratives (mon maître de stage) et chef des projets "documentation" et "qualité" (qui vise à obtenir la norme ISO 9001);

² Voir l'organigramme hiérarchique en annexe 2.

- Une responsable des formations bureautiques, pour tout ce qui touche l'informatique : le public se compose aussi bien de commerciaux que d'administratifs ;
- Un responsable de la logistique, chargé du bon fonctionnement de la formation et des centres de formation ;
- Les chargés de formation : ils participent à l'animation et/ou à la création des formations.
Il y a huit chargés de formation commerciale, répartis dans toute la France. Les chargés de formation ne sont pas directement rattachés à la Direction Formation : ce sont des experts issus d'autres directions de La Mondiale (issus du réseau commercial pour la formation des commerciaux ou de services administratifs pour les formations administratives);
- Les gestionnaires formations : elles sont chargées de la mise en forme des documents pédagogiques et du suivi des formations (envoi des convocations, des documents pédagogiques etc...) ;
- L'assistante de direction : elle est chargée du bon fonctionnement de la Direction Formation et de la gestion des formations pour les managers ; elle assumera au terme de mon stage la gestion du système documentaire;
- La responsable du budget et des achats externes : elle est chargée du suivi du budget de la Direction Formation et d'acheter des formations auprès d'organismes externes .

La Direction Formation se charge de la formation de tous les collaborateurs de la Mondiale, qu'ils soient des collaborateurs administratifs ou des agents du réseau commercial, et ce, à tous les niveaux hiérarchiques.

On s'aperçoit qu'il existe quatre types principaux de formation à La Mondiale: les formations commerciales (annexe 4), les formations administratives (annexe 3), les formations réservés aux managers

(commerciaux et administratifs) et des formations aux outils (bureautique, nouvelles technologies, formation « Téléphone »).

Selon les compétences qui existent en interne, les formations sont soit créées en interne, soient achetées à des prestataires externes (achat d'un support de cours et, selon les cas, le formateur est un collaborateur de la Mondiale ou le prestataire du support de cours) .

L'élaboration de la documentation pédagogique suit deux phases. Dans un premier temps, le responsable formation élabore un cahier des charges (définition des thèmes, population ciblée, objectifs et moyens pédagogiques à employer pour la formation) à partir de la demande d'un client (une direction de la Mondiale). A partir de ces éléments, le responsable formation peut déterminer si la formation peut être créée en interne ou s'il faut avoir recours à un prestataire externe (recherche des compétences internes à La Mondiale).

Si la formation peut être créée en interne, le responsable formation et le chargé de formation rédigent un guide pédagogique pour l'animateur, un guide du stagiaire, des exercices et leurs corrigés (Quiz, QCM, étude de cas). Ils utilisent des documents annexes (des textes de loi, des articles de presse...) servant à la rédaction des autres documents de la formation.

Si la formation doit être achetée à l'extérieur, le responsable formation et le responsable des achats externes rédigent un cahier des charges puis choisissent un prestataire qui fournira la documentation pédagogique et, éventuellement, le formateur.

Du fait du nombre de formations recensées (70 kits de formation, soit un fonds documentaire de 200 documents), de la nécessité d'avoir des documents pédagogiques fiables et d'un taux de création de formation de 8 par an, il était nécessaire de repenser la gestion de ce fonds documentaire.

1.3. La présentation du stage

Il a pour objet la gestion de la documentation de la Direction Formation de La Mondiale. Afin de pallier aux inconvénients de leur système documentaire, la Direction Formation a décidé d'avoir recours à un stagiaire.

La mission confiée au stagiaire se compose de quatre étapes :

- Actualiser le recensement de tous les documents pédagogiques;
- Conceptualiser la gestion documentaire ;
- Participer à la recherche et à l'acquisition d'un logiciel documentaire ;
- Proposer des procédures d'administration, de consultation et de mise à jour du fond documentaire par tout le personnel.

Ce stage se déroule du 20 janvier au 10 septembre à raison d'une à plusieurs demi-journées par semaine, en fonction de l'emploi du temps universitaire.

Avec Brigitte Cornebise, mon maître de stage à La Mondiale, nous avons choisi d'adopter la stratégie suivante :

- analyse de l'existant (documents et besoins) de fin janvier à fin avril ;
- établissement d'un cahier des charges en vue de l'acquisition d'un logiciel documentaire de début mai à fin juin ;
- aider à la mise en place du système documentaire en août et septembre.

Chacune de ces étapes devait donner lieu à l'élaboration des produits suivants :

- l'analyse de l'existant permettrait la création *d'une synthèse présentant pour chaque formation le thème, la cible, les objectifs et la documentation pédagogique qui lui est associée*. Un recensement du fonds documentaire était nécessaire dans la mesure où la Direction Formation voulait acquérir un logiciel documentaire et où beaucoup de collaborateurs ne connaissait pas l'ensemble des formations réalisées et par conséquent les documents pédagogiques ;

- *un cahier des charges* précisant nos exigences vis-à-vis du logiciel documentaire : il résumerait les objectifs que devrait remplir le logiciel ainsi que les fonctionnalités souhaitées ;
- la mise en place du système documentaire se ferait selon *des procédures* préétablies, procédures de gestion documentaire qui préciseraient pour chaque phase de la vie du document les étapes à respecter. L'unification des procédures devenait indispensables pour deux raisons principales.

La Direction Formation s'est lancée dans un projet qualité. On doit donc écrire et stabiliser toutes les actions et données (y compris celles liées au fonds documentaire), afin d'obtenir la certification sous norme ISO 9001.

De plus, l'établissement de procédures concernant la gestion documentaire permettait d'unifier les pratiques des uns et des autres en documentation. La Direction Formation souhaitait voir stabilisées les procédures liées à chaque étape de la vie d'un document. Les procédures devaient être écrites sur mesure pour le cas bien particulier des documents pédagogiques. Elles se devaient également d'être simple à mettre en œuvre et ne devaient pas être trop théoriques (je rappelle qu'aucune compétence documentaire n'existe à la Direction Formation).

Afin de remplir au mieux cette mission, il a été nécessaire de se poser quelques questions préalables.

1.4.L'analyse problématique

Une réflexion était nécessaire pour mesurer les enjeux du stage et les questions qu'il serait nécessaire de poser.

Dès les premiers instants du stage, j'ai cherché à comprendre les raisons pour lesquelles une mission en documentation a été engagée à la Direction Formation. La question principale était : qu'est-ce que l'information et la documentation à la Direction Formation ? Quels sont les enjeux liés à l'information ?

D'autres questions découlaient directement de cette problématique :

- quelle est le statut de l'information ?
- quelles sont les sources d'information ?
- quels sont les types d'information ?
- comment la Direction Formation voit et vit sa relation à l'information ?
- qui recherche l'information ? pour quoi faire ?
- quand le besoin d'information se fait-il sentir ? pourquoi ?
- comment circule l'information ? circule-t-elle ?
- comment accède-on à l'information ? fait-on appel à des professionnels de l'information ? fait-on appel aux nouvelles technologies de l'information ?
- comment est traitée l'information ?
- Quel est le fonds documentaire ? est-il centralisé ou éclaté ? quelle est la taille ?
- quels sont les différents types de documents ?
- y-a-t-il des problèmes liés aux documents ? si oui, lesquels ? y-a-t-il des contraintes liées aux documents ? si oui, lesquelles ?
- comment est élaboré un document pédagogique ?
- quel est le cycle de vie du document ? y-a-t-il des problèmes liés à ce cycle de vie ? comment résoudre les difficultés ?
- les documents sont –ils cotés ? quel est le mode de classement des documents ?
- Quelles sont les attentes des usagers ? quelle représentation se font-ils de l'information et de la documentation ? quels sont les acteurs de l'information ? etc...

En bref, ma réflexion a porté sur trois points essentiels :

- L'information au sein de la Direction Formation ;
- Son fonds documentaire pédagogique ;
- La connaissance des utilisateurs du système documentaire (attentes, craintes, pratiques informationnelles et documentaires).

Le statut de l'information est important à la Direction Formation, puisque ce service est chargé de former le personnel et donc de transmettre de l'information.

Chaque fonction de la Direction Formation est amenée à fournir de l'information et à être confrontée à la gestion du fonds documentaire (création, mise en forme, mise à jour ou recherche de documents pédagogiques).

Ces informations peuvent être recueillies selon divers moyens : abonnement à des revues spécialisées en assurances, diffusion sélective du centre de documentation, collègues invisibles (échanges d'informations entre personnes exerçant la même profession ou ayant les mêmes intérêts), textes officiels (lois fiscales, sociales...).

Ces informations sont essentiellement des informations fiscales, juridiques, sociales mais aussi comportementales (appelées encore des « savoir-être »). On trouve également des informations sur les nouvelles technologies (maîtrise de logiciels...).

L'information subit un traitement puisqu'elle doit être transmise. Elle se transforme en information pédagogique.

Dans toutes les étapes de la vie du document et des sessions de formation (préparation, animation...), le besoin d'information et d'accès à l'information se fait sentir.

Le but premier assigné au stagiaire a donc été de permettre de retrouver l'information recherchée, ainsi que le document qui contient cette information. En effet, la crainte était soit de refaire une formation existante (d'où l'intérêt de réactualiser le recensement des documents pédagogiques), soit de perdre du temps en recherchant une information qui se trouvait déjà à la Direction Formation, d'où l'idée d'acquérir un logiciel documentaire.

D'autres intérêts motivaient cet achat : savoir où se trouve un document et savoir qui possède quoi. Ce problème a été notamment mis à jour lors de changement de poste ou de départs en retraite. Il fallait qu'une personne puisse facilement avoir accès à toutes les informations dont elle aurait besoin, qu'elle puisse savoir où sont les documents dont elle a la charge et savoir où se trouve l'information dont elle aurait besoin.

Il fallait également qu'une personne qui ne travaillait pas dans les locaux de la Direction Formation (comme, par exemple, les chargés de formation commerciale, répartis sur toute la France) mais qui en fait partie, puisse avoir accès à l'information (surtout pour tout ce qui touche à la création des formations ou à la mise à jour des documents pédagogiques).

Certaines informations sont particulièrement peu durables dans le domaine de l'assurance : c'est le cas des informations juridiques et fiscales. Celles-ci changeant assez régulièrement (comme, par exemple, la loi de finance, qui change tous les ans), ceci entraîne une mise à jour inévitable des documents. Il faut donc connaître le contenu des documents, pour savoir s'il faut les modifier, d'où une analyse indispensable du fonds documentaire.

En bref, on peut dire que les principaux problèmes liés à l'information sont :

- un problème de connaissance de l'information : l'information est présente mais on ne le sait pas ;
- un problème d'accès à l'information : on sait que l'information est là mais on ne sait pas où se trouve le document qui la contient ;
- un problème lié à la création et à la mise à jour des documents.

2. APPROFONDISSEMENT DE LA PROBLEMATIQUE ET PRODUITS REALISES

2.1. La méthode adoptée

Pour pouvoir approfondir la problématique et ainsi mener à bien l'analyse de l'existant et l'élaboration du cahier des charges, il convenait de s'interroger sur la méthode à adopter.

J'ai utilisé deux sources principales d'information au cours de mon stage:

- à l'université:
 - l'enseignement reçu au cours du module de documentation de licence et au cours de la maîtrise;
 - la lecture de trois ouvrages dont les références ont été découvertes lors d'une recherche documentaire à la bibliothèque universitaire;
- à La Mondiale:
 - entretiens avec le personnel de la Direction Formation et avec la responsable du centre de documentation de la Mondiale;
 - INTERNET auquel j'ai pu avoir accès à La Mondiale à partir de la mi-août (un seul ordinateur à un accès INTERNET à la Direction Formation).

Afin de recueillir les informations sur les pratiques informationnelles et documentaires de la Direction Formation, mon maître de stage et moi avons décidé de mener des entretiens auprès des collaborateurs de la Direction Formation.

Ces entretiens devaient remplir deux objectifs : me fournir les renseignements utiles à l'accomplissement de ma mission et déterminer leur relation à l'information et à la documentation et ainsi, déterminer les besoins *individuels* et *collectifs*.

J'ai ensuite amélioré cette technique au cours de mon stage suite aux cours prodigués par Mmes Béguin et Le Marec.

J'ai donc mené ponctuellement des entretiens auprès de chaque fonction (directeur, responsable formation, chargé de formation, gestionnaire formation, assistante de direction) portant sur leur relation à l'information et aux

documents, relation déterminée par la fonction de la personne, ainsi que par leurs attentes vis-à-vis du recensement des documents pédagogiques.

Le cours proposé par M.Ghazarian dans le cadre de l'UE 7 m'a également servi. J'ai seulement mené une observation non participante, puisqu'il était difficile pour moi de m'acquitter des tâches incombant aux 4 profils-métiers de la Direction Formation (chargé formation, responsable formation, gestionnaire formation et responsable budget/achats externes).

Après la fin de la première partie de mon stage, un cours, bien que ne faisant pas partie de l'UE 7, m'a semblé particulièrement utile pour la réalisation de ma mission. Il s'agit de l'enseignement fourni par M. Wallyn dans l'UE 6 et intitulé "Système d'information et fonctionnement de l'entreprise". La partie consacrée au système d'information fournissait une méthode d'analyse des systèmes informationnels qui m'a permis de valider mon analyse et d'établir le cahier des charges, avant sélection des fournisseurs de logiciels documentaires.

L'analyse des systèmes d'information portait sur les points suivants:

- la prise de connaissance du contexte (organigramme hiérarchique et fonctionnel, environnement de l'entreprise);
- la reformulation de l'étude et de ses limites (découpage en sous-projets, découpage effectué au début de mon stage);
- liste des postes concernés et des centres de décision;
- description d'un centre de travail;
- étude des fichiers et des documents (accès à l'information, pour quoi faire, volume du fonds documentaire, périodicité d'utilisation, caractérisation de l'information et de ses utilisateurs);
- circuit dynamique de l'information, de la circulation des documents;
- description des règles de gestion (c'est-à-dire de la description d'un certain nombre de conditions) que l'on peut rendre sous forme d'algorithmes, de tables de décision ou de graphe d'opération;
- confection d'un dictionnaire des rubriques:

- récapitulation des moyens et des ressources utilisées en indiquant pour chaque personne les contraintes (durée, délai, fréquence, volume, date, coût);
- restitution des demandes et des critiques;
- contrôle (voir si l'on n'a rien oublié);
- constitution d'un cahier des charges;
- validation par les intéressés;
- préconisations.

En complément des cours précités et des autres enseignements de maîtrise qui ont tous joué un rôle dans ma mission, la lecture de deux ouvrages m'a particulièrement aidé pour mon stage. Il s'agit de *Les techniques documentaires* (PUF, collection Que sais-je ?) et de *Travail et méthodes du documentaliste* (ESF Editeur) de Jacques Chaumier. Le premier livre m'a permis d'avoir une vue d'ensemble des techniques documentaires, tandis que le second fournissait des conseils pratiques à mettre en œuvre dans le cadre d'une mission en information et en documentation.

J'ai également utilisé un troisième ouvrage de J. Bourdin et M. Lenart³. Cet ouvrage, quoiqu'ancien, me fournissait une grille d'analyse des différentes fonctionnalités des logiciels documentaires.

J'ai également pris conseil auprès de la responsable du centre de documentation de la Mondiale, centre rattaché à la Direction Juridique. Cette personne m'a fournie de la documentation sur quelques logiciels documentaires disponibles sur le marché.

Ce rapprochement était justifié par des besoins communs (recherche d'un logiciel documentaire commun et budgets d'investissement complémentaires).

J'ai effectué des recherches sur INTERNET afin d'obtenir les coordonnées de prestataires de logiciels documentaires. Le site web de ces sociétés présentait l'étendue de leur gamme de produits ainsi qu'un descriptif des principales fonctionnalités de l'outil.

³ Voir bibliographie.

Deux moteurs principaux de recherche ont été utilisés: il s'agit de Yahoo et de Voilà (édité par France Télécom).

2.2. Les produits réalisés

Chacun des produits réalisés au cours du stage devait approfondir la problématique, afin de répondre aux attentes de la Direction Formation vis-à-vis de ce stage.

2.2.1. Le recensement des documents pédagogiques

Cet première étape de mon stage consistait à réaliser un recensement du fonds documentaire. Selon Jacques Chaumier⁴, le fonds documentaire est l'«ensemble des documents primaires et secondaires conservés dans une bibliothèque ou centre de documentation ».

Ma réflexion a porté essentiellement sur deux points :

- *quelle genre d'information la Direction Formation souhaite-elle obtenir suite à ce recensement ?*
- *sous quelle forme livrer les informations recueillies ?*

L'entretien portait sur les points suivants :

- *Quel est le fonds documentaire ? est-il centralisé ou éclaté ? quelle est la taille ?*
- *quels sont les différents types de documents ?*
- *quels sont les thèmes, la cible et les objectifs des formations ?*
- *y-a-t-il des problèmes liés aux documents ? si oui, lesquels ? y-a-t-il des contraintes liées aux documents ? si oui, lesquelles ?*
- *les documents sont –ils cotés ? quel est le mode de classement des documents ?*
- *pourquoi et comment utilisez-vous le fonds documentaire? Comment faites-vous lorsque vous recherchez un document?*

⁴ *Travail et méthodes du documentaliste*, p.101.

A la suite des entretiens et de l'analyse du système d'information, j'ai pu tirer les enseignements suivants:

- *concernant le fonds documentaire:* il se compose d'environ 200 documents, principalement des documents papier et de quelques cassettes audios et vidéos; ces documents sont utilisés dans les sessions de formation, lors de leur mise à jour et lors de la création de nouvelles formations ; les 11 personnes de la Direction Formation possède chacune dans leur bureau des documents à recenser et à intégrer dans le système documentaire informatisé;
- dans chaque type de formation, j'ai relevé les thèmes, la cible et les objectifs de la formation;
- *concernant les types de documents:* on constate que chaque catégorie de formation (administrative, commerciale, aux outils, managers) correspond un type de documentation pédagogique. La documentation pédagogique des commerciaux a des points communs avec la documentation pédagogique des administratifs.

Les documents pédagogiques se composent de :

- Un classeur du formateur contenant le plan du cours, les visuels pédagogiques ainsi qu'un exemplaire du document stagiaire qui se trouve à l'endroit où il faut le distribuer ;
- Un classeur du stagiaire : ce qui doit être disponible au moment et à l'endroit où la formation a lieu (les évaluations, les transparents, le livret pédagogique).

Pour une formation correspond^{ant} entre 5 et 7 documents pédagogiques à faire circuler: documents spécifiques aux formateurs, documents à envoyer aux stagiaires et documents à envoyer aux assistantes des centres de formation régionaux, afin que les sessions de formation se déroulent sans problème;

- *concernant les problèmes et contraintes liées aux documents:* contraintes légales (il faut garder les documents pédagogiques tels qu'ils ont été distribués dans le cadre d'une formation), contraintes

logistiques (il faut respecter le planning d'envoi des documents pédagogiques), problèmes pour retrouver un document papier ou sa version électronique, problèmes concernant la mise à jour des documents (où se trouve le document électronique? Quels sont tous les documents à mettre à jour? perte de temps dans la mise à jour);

- *concernant la cotation et le classement des documents:*
 - *absence d'un classement normalisé* : le problème rencontré par le personnel est que chacun a classé les documents qu'il a produits à sa façon ; si cette personne est absente ou lorsque quelqu'un a besoin d'un document, il perd du temps à le rechercher; on a:
 - *un classement thématique* pour les formations aux outils et les formations managers, formations n'entrant pas dans un cycle à suivre pour le stagiaire, puisque chacun suit la formation qu'il a besoin et que la formation est adaptée au niveau de la personne pour les formations bureautiques: le thème de la formation est alors indiqué sur la tranche du classeur;
 - *un classement chronologique et par cycle de formation* pour la formation des conseillers débutants (les INIT puis les modules) et pour la formation des administratifs;
 - *la cotation:*
 - *les formations commerciales, aux outils, managers:* on retrouve sur la tranche des classeurs le nom de la formation avec l'indication éventuelle " classeur animateur " ou " documents stagiaire ";
 - *les formations administratives:* la documentation pédagogique qui concerne l'axe " produits " n'a pas de système de cotation spécifique (uniquement le thème de la formation comme " secret médical ") contrairement à la documentation pédagogique concernant l'axe " environnement " qui est balisée par une cotation de type alphanumérique.

Pour le Cycle Métier / Produits (annexe 5), elle suit l'ordre chronologique et rassemble sous la même lettre des données de

même nature (par exemple, la lettre “ E ” rassemble les données sur les techniques).

En ce qui concerne les formations juridiques (annexe 6) et fiscales, nous avons les trois premières lettres de la formation (ex. JUR), suivi d’un chiffre et d’une lettre qui permet de situer la formation dans une structure hiérarchique (ex. JUR2.A, JUR2.B).

- *concernant l'utilisation et la recherche des documents pédagogiques:* ils sont utilisés pour la création de documents pédagogiques, pour la mise à jour des documents et lors de l'animation des sessions de formation.

Lors d'une recherche d'un document précis, il y a quatre possibilités:

- soit la personne sait à peu près la localisation physique ou électronique: elle cherche directement le document;
- soit la personne ne sait pas où se trouve le document mais elle connaît une personne apte à retrouver le document;
- soit la personne ne sait pas où se trouve le document, elle connaît la personne apte à retrouver le document mais cette personne est indisponible: le document ne sera remis qu'au retour de la seconde personne;
- soit la personne ne sait pas où se trouve le document et ne sait pas qui pourrait la renseigner: elle demande à tous la localisation du document jusqu'à ce que quelqu'un puisse lui répondre;

Cependant, chaque type de formation, et chaque formation, a son propre type de documentation pédagogique, d'où la difficulté d'établir une description générique de la documentation pédagogique. Cette diversité provient de l'histoire de la Direction Formation (cf. 1.2. *La Direction Formation*) mais aussi du fait que les formations peuvent soit créées en interne, soit achetées auprès d'organismes externes.

Une fois ces informations recueillies, il s'agissait de choisir la forme sous laquelle elles seraient présentées. Deux maquettes ont été proposées pour la présentation des informations recueillies.

Le premier document proposé était un guide des formations comportant des informations sur les personnes s'occupant de la formation (responsable formation, chargés de formation et gestionnaire formation), un descriptif de la formation (thèmes, objectifs et supports utilisés au cours de la formation), les lieux de formation, un index permettant une recherche par personne, par nom de formation, par thème de formation et par public formé (annexe 7).

Chaque information recueillie avaient été inscrite dans un fichier électronique Word installé sur le réseau de la Direction Formation. Chacun pouvait donc y avoir accès.

Ce fichier a donné naissance à la seconde maquette qui présentait les formations sous forme arborescente⁵ (beaucoup connaissait de nom une formation sans savoir exactement où elle s'intégrait dans un cycle de formation). J'ai adopté une présentation arborescente pour les personnes qui apprennent par le visuel. Ceci permettait également de donner un aperçu général sur les cycles de formation.

Les formations étaient ensuite regroupées par type de formation (administrative, commerciale, bureautique, sur l'euro, manager), puis étaient détaillées selon le public visé (du conseiller commercial débutant au manager commercial), puis selon leur ordre chronologique d'apparition (par exemple, le conseiller commercial débutant devaient suivre l'INIT 1, puis l'INIT 2, puis les modules 1, 2, 3, 4, 5). Ceci était complété par une table des matières et par un index des formations (renvoi à la page).

C'est cette seconde solution qui a été adoptée par mon maître de stage (annexe 8). J'ai donc indiqué pour chaque formation ses thèmes, objectifs et supports de formation utilisés.

⁵ Ce sont les annexes 3 et 4.

2.2.2. L'élaboration d'un cahier des charges

Dans le but d'acheter un logiciel documentaire, il convenait de déterminer les besoins et les attentes des utilisateurs du futur logiciel. Cette étude a été menée dans l'intention d'avoir un logiciel commun avec le centre de documentation.

Les besoins et les attentes ont été mis en évidence grâce:

- aux entretiens menés auprès des différentes fonctions de la Direction Formation;
- à la technique de l'observation participante qui m'a permis de voir le contexte dans lequel étaient utilisés les documents;

Les entretiens portaient sur la création et la mise à jour des documents pédagogiques, sur le circuit dynamique des documents, sur les problèmes rencontrés lors de la recherche de documents.

L'observation consistait principalement à se rendre compte des conditions de travail des chargés de formations et des gestionnaires formation, afin de déterminer leurs pratiques documentaires et les problèmes auxquels ces personnes étaient confrontées.

Les entretiens et l'observation ont donné les résultats suivants:

- le personnel souhaite avoir un logiciel documentaire assez simple d'utilisation pour des non-spécialistes en documentation;
- les responsables formation et les chargés de formation veulent un outil qui leur permettent de retrouver facilement une information dont ils ont déjà connaissance, d'accéder au contenu des formations qu'ils n'ont pas créées mais dont les thèmes sont proches de leurs préoccupations, de mettre à jour facilement les documents pédagogiques dont ils ont la charge;
- les gestionnaires de formation souhaitent un outil qui leur permettent de retrouver facilement un document pédagogique qui va servir au cours d'une formation.

Suite à cette analyse, il était possible de rédiger un cahier des charges (annexe 9) pour l'achat du logiciel documentaire. Ce cahier explicitait les objectifs assignés au logiciel documentaire, ainsi que les fonctionnalités souhaitées.

Je me suis ensuite inspirée de l'analyse des logiciels présentée dans l'ouvrage de J.Bourdin⁶. Le descriptif des fonctionnalités portait sur les points suivants:

- caractéristique de la base (taille maximum, nombre maximum de documents, nombre de fichiers inverses, possibilité de gérer plusieurs bases, possibilité de lier les bases);
- structure de la notice (paramétrage, nombre maximum de champs, gestion de sous-champs, taille maximum d'un champ, formats gérés, gestion de plusieurs formats dans la même base, mode de gestion des données);
- lien entre les documents (liens hypertextes et autres);
- fonctions de recherche (opérateurs de recherche, recherche en texte intégral, visualisation des index, mémorisation des questions, définition des champs de recherche, recherche simultanée sur plusieurs champs).

A partir de cette grille d'analyse, une étude de différents logiciels a été menée. Une analyse du descriptif technique du logiciel et la démonstration du logiciel nous permettait de constater si le logiciel correspondait aux exigences du cahier des charges. Le but n'était pas de trouver le meilleur logiciel documentaire (puisque chacun comporte avantages et inconvénients) mais de trouver un logiciel qui puisse répondre au plus grand nombre possible de nos exigences. Ceci permettait également de voir s'il existait une adéquation entre logiciel et besoins exprimés par les futurs utilisateurs.

Une synthèse sera également remise aux décideurs (direction du service et contrôle de gestion): il mettra en parallèle les différents

⁶ Voir bibliographie.

logiciels documentaires et la réponse que chacun apporte au cahier des charges.

2.2.3. La conceptualisation du fonds documentaire

La conceptualisation consistait à proposer des procédures pour la gestion du fonds documentaire, procédures à mettre en oeuvre par tout le personnel de la Direction Formation. Ces procédures concernent l'administration, la consultation et la mise à jour de la documentation pédagogique.

Les opérations documentaires en place avant le stage ont été décrites précédemment⁷. En revanche, l'analyse de l'existant a révélé les problèmes liés au fonds documentaire:

- l'éclatement du fonds documentaire fait que l'on ne sait pas où se trouve tel document si la personne qui en a la charge est absente;
- le système de cotation est disparate et on ne sait pas le contenu précis des documents;
- chacun a ses propres procédures d'administration et de mise à jour des documents.

Il convenait donc de s'interroger sur:

- les opérations documentaires en place;
- éventuellement la façon de les améliorer;
- les propositions concernant chaque phase de vie des documents "physiques" et des documents électroniques et du traitement documentaire à associer à chaque phase.

Afin de déterminer les différentes opérations liées au traitement documentaire, il faut examiner la chaîne documentaire, définie par J. Chaumier⁸ comme l' "ensemble des opérations de traitement réalisées par un centre de documentation en vue d'assurer sa mission de diffusion de

⁷ Cf. 2.2.1. *Le recensement des documents pédagogiques*, p. 15 à 18.

⁸ *Travail et méthodes du documentaliste*, lexicque, p. 99.

l'information". La documentation se trouve liée au cycle de vie du document mais aussi au traitement documentaire que l'on fait subir au document dans le but de le retrouver et de retrouver l'information qu'il contient.

La chaîne documentaire se compose des étapes suivantes:

- collecte des documents: cette opération n'est pas à inscrire sous forme de procédures puisque le fonds documentaire est déjà constitué;
- analyse documentaire, "opération ou ensemble d'opérations visant à représenter le contenu du document sous une forme différente de sa forme originelle afin d'en faciliter la consultation ou le repérage dans un stade ultérieur"⁹;
- recherche documentaire;
- diffusion sous forme de produits documentaires: cette étape ne sera pas développée puisqu'il n'y a pas de documentaliste au sein de la Direction Formation.

J'ai donc essayé de coupler les besoins liés au traitement documentaire et ceux exprimés par la Direction Formation (établissement de procédures pour chaque phase de la vie des documents).

Les procédures concernaient les différentes étapes de la vie d'un document:

- création, catalogage ("description physique du document"¹⁰) et indexation¹¹ ("description du contenu d'un document à l'aide d'un langage documentaire pour faciliter la mémorisation de l'information dans un fichier en vue d'une recherche ultérieure) du document;
- stockage du document;
- modification d'un document;
- recherche d'un document (voir Annexe 11);
- contrôle du fonds documentaire;
- archiver un document;

⁹ CHAUMIER, J. *Les techniques documentaires*. p. 13.

¹⁰ CHAUMIER, J. *Travail et méthodes du documentaliste*. p. 18.

¹¹ *Ibid.* p. 101.

- détruire un document.

Il fallait donc déterminer des procédures à la fois simple à mettre en oeuvre (pour un public de non-spécialistes en information et documentation) mais qui améliorent la gestion documentaire. J'ai donc associé à chaque étape de la vie d'un document les procédures à suivre, tant pour sa version "physique" que pour sa version informatique.

Pour la rédaction des procédures, je me suis inspirée des différents enseignements suivis à l'université sur les techniques documentaires de licence et de maîtrise (cours de M. Bertonèche en licence et cours de Mme Tellier en maîtrise). Ces enseignements fournissaient tout l'aspect pragmatique au niveau du logiciel documentaire (catalogage et indexation, recherche du document, archive du document). J'ai complété ces enseignements avec l'exposé n°3 de J. Chaumier consacré à l'analyse documentaire¹².

Grâce aux entretiens avec le personnel, j'ai pu affiner les procédures à mettre en place à partir du vécu de chacun. Mon maître de stage et moi avons adapté ces procédures au fonctionnement de la Direction Formation (personnes à impliquer prioritairement dans la gestion documentaire).

Du fait de la mise en place d'un système "qualité" au sein de la Direction Formation, la rédaction des procédures devait respecter deux critères:

- la procédure était scindée en étapes;
- chaque étape décrivait la tâche, les acteurs concernés, la date (ou le délai) et la méthode à employer pour effectuer cette tâche.

Il fallait donc rédiger un véritable "mode d'emploi" de la procédure, de façon simple mais néanmoins précise.

Une fois les procédures rédigées, il convenait de s'interroger sur la façon dont elles allaient être communiquées. La structure dans laquelle

¹² Ibid. p. 41 à 61.

j'effectuais mon stage n'allait pas être anodine dans la façon de transmettre ces procédures à l'ensemble du personnel.

Mon maître de stage souhaitait organiser au mois de septembre une séance d'information sur les produits réalisés au cours du stage et de formation du personnel aux techniques documentaires, c'est-à-dire aux procédures et au logiciel documentaire retenu¹³.

Cette session a été préparée par mon maître de stage, l'assistante de direction et moi-même. La trame de la formation a été fournie par mon maître de stage (thèmes et objectifs de la formation, plan de la séance), tandis que je fournissais le contenu même de la formation (rédaction des procédures).

L'animation de cette session a été confiée à l'assistante de direction qui sera chargée de l'administration du logiciel documentaire mais aussi de contrôler que la gestion documentaire se fasse selon les règles préétablies.

La formation comportait trois parties:

- information générale sur le système documentaire (objectifs, services rendus);
- les règles d'or dans l'action (ce qu'on doit faire à chaque phase de vie du document);
- le contrôle et les responsabilités (la dimension humaine du projet en documentation).

¹³ A défaut d'être encore installé en raison de délais d'accords budgétaires.

3. L'ÉVALUATION DU STAGE

3.1. L'évaluation des outils théoriques et des méthodes utilisées

Je n'ai pas pu mener *l'analyse complète des systèmes d'information* proposée par M. Wallyn, à cause de l'indisponibilité de certains acteurs essentiels dans mon étude.

Ce sont les formateurs qui sont en effet amenés à dispenser des formations dans toute la France) et mon maître de stage (en congé maternité de début mars à fin juillet).

Les points suivants de l'analyse des systèmes d'information n'ont donc pas pu être analysés dans le détail¹⁴:

- description des règles de gestion;
- récapitulation des moyens et des ressources utilisées en indiquant pour chaque personne les contraintes;
- validation par les intéressés (l'étude menée au cours du stage a seulement été validée par le responsable de la Direction Formation, mon maître de stage et l'assistante de direction).

J'aurais aimé approfondir cette analyse des systèmes informationnels par la lecture d'un ouvrage de GALACSI intitulé *Les systèmes d'information : analyse et conception* (Dunod Informatique).

Cet ouvrage ne figurait malheureusement au catalogue de la bibliothèque universitaire, ce qui m'a empêché d'approfondir cette analyse.

Au cours de mon stage, j'ai recherché des ouvrages concernant la *rédaction d'un cahier des charges en information-documentation*. Je n'ai malheureusement trouvé aucun livre répondant à mes attentes. Les publications proposées par le catalogue de la bibliothèque universitaire concernaient l'élaboration d'un cahier des charges au niveau purement informatique, sans prise en compte de l'aspect spécifique des sciences de l'information et de la

¹⁴ Ces points seront approfondis par la suite dans l'entreprise.

documentation (comme l'analyse des besoins et attentes des utilisateurs, l'analyse de l'utilisation des documents pédagogiques).

En ce qui concerne les méthodes de collecte des informations nécessaires à ma mission, j'aurais aimé que les cours concernant *les entretiens* soient plus développés.

J'ai trouvé quelques pistes dans l'ouvrage de J. Chaumier¹⁵ mais qui restaient à mon goût trop générales.

Suite aux entretiens, un constat s'imposait. Il a révélé que la personnalité des personnes interrogées influait sur les réponses obtenues. Certaines personnes se confiaient plus facilement que d'autres, ajoutaient des informations qui leur semblaient utiles pour mon stage, informations auxquelles je n'avais pas songées. D'autres communiquaient les informations strictement nécessaires.

Je pense également que certains *cours de DESS SID* auraient été un plus dans l'accomplissement de ma mission.

Je pense notamment à la gestion de projet, qui m'aurait permis de maîtriser les différents aspects de la mise en place d'un projet, et les techniques d'enquête, qui m'auraient permis de mener une analyse plus précise des besoins des utilisateurs et de mieux tirer profit des résultats.

J'ai également apprécié la rencontre avec une *documentaliste* qui faisait part de son expérience et qui me fournissait les informations qui m'étaient nécessaires. Nous avons pu échanger sur nos centres d'intérêts communs, non seulement vis-à-vis de La Mondiale (d'autres projets en information se développent à destination du réseau commercial) mais aussi vis-à-vis des professions de l'information et de la documentation (échange d'informations et de documentation).

¹⁵ Ibid. p.14/15.

En ce qui concerne *INTERNET*, j'ai pu expérimenté la recherche sur deux moteurs. J'ai pu découvrir un nouveau moteur de recherche (*Voilà*) qui m'a semblé plus simple d'utilisation et de compréhension pour des non spécialistes en ce qui concerne la recherche avancée que son confrère *Yahoo!* On ne peut que regretter le bruit suscitée par ce type de recherche en texte intégral et le bref descriptif affiché lors du résultat de recherche. J'étais souvent contrainte d'ouvrir une page web qui, lecture faite, ne répondait pas à mes attentes.

Mon stage m'a permis de tirer la conclusion suivante : la formation universitaire fournit des outils permettant la réflexion avant l'action et, je le pense, de poser les questions essentielles avant, pendant (réajuster l'action en cas de problème) et après l'action (évaluer son produit pour le faire évoluer).

3.2. L'évaluation des produits réalisés

Les différents produits réalisés au cours du stage ont un point commun: ils correspondent à un instant donné dans la vie du fonds documentaire. Ils sont le reflet du fonds documentaire tel qu'il est au 10 septembre 1999. Il est évident que, si l'on ne les fait pas évoluer, ils seront vite caducs.

Voyons l'évolution de chaque produit (évolution prévue et/ou prévisible) et évaluons-les.

En ce qui concerne le *recensement des documents pédagogiques*, une mise à jour régulière est nécessaire. J'ai conseillé d'inclure le plan de chaque formation nouvelle dans un classeur qui regroupe tous les plans de formation, ce qui permet d'avoir une vue d'ensemble sur le contenu des formations (une version électronique sera créée sous un répertoire unique).

Le recueil des plans de formation a été fait manuellement. Une fois le logiciel documentaire installé, il permettra l'édition de catalogues.

Quant au document réalisé au cours du stage, j'estime qu'il devrait être mis à jour régulièrement. Ce document a deux avantages majeurs que ne peut lui disputer le catalogue documentaire.

D'abord, il présente la formation dans son cycle de formation. Il donne une vision synthétique des cycles de formations (sous forme arborescente).

Enfin, il développe pour chaque formation thèmes, objectifs, cibles et documentation pédagogique associés à chaque formation. Il fournit ainsi un descriptif de chaque formation.

Cette mise à jour est prévue, en ce qui concerne les schémas, dans la procédure de création de documents pédagogiques (procédure qui incite à intégrer une nouvelle formation dans les schémas existants).

Le *cahier des charges*, s'il n'est pas suivi de l'achat du logiciel documentaire, sera rapidement obsolète, du fait de l'évolution du fonds documentaire, des besoins des utilisateurs et du marché des logiciels documentaires; il faudra en refaire un avant d'acheter le logiciel.

J'ai trouvé regrettable de ne pas trouver de modèle de cahier des charges en information et documentation.

J'ai rassemblé dans ce cahier des charges les éléments qui me semblaient indispensables à avoir lors des rencontres avec les prestataires de logiciels documentaires.

Les informations du cahier des charges sont issues de la première phase de mon stage, ainsi que des entretiens menés, de l'observation et des besoins de la Direction Formation.

L'analyse de l'existant m'a en effet permis de connaître la taille du fonds documentaire (70 kits de formation, ce qui représente 200 documents).

Les entretiens avec le personnel, aussi bien formels (prise de rendez-vous) qu'informels, et l'observation m'ont permis de déterminer les objectifs suivants : trouver ou retrouver les informations nécessaires à la création de formations, retrouver les documents existants (lors de création de documents pédagogiques, lors de mise à jour, lors de la préparation et l'animation des sessions de formations, lors de la consultation des documents).

Les fonctionnalités suivantes ont pu être mise à jour : appropriation facile des fonctionnalités par les non-spécialistes, accès direct au document

électronique, consultation du fonds documentaire dans toute la France (consultation ouverte dans un premier temps aux chargés de formation, puis dans un second temps à la population formée).

L'appropriation facile des fonctionnalités était un point crucial. Le personnel n'ayant aucune compétence en information-documentation, le logiciel ne devait pas être difficile à utiliser et devait avoir une interface conviviale. Ceci représentait une contrainte importante. Avant mon arrivée à la Direction Formation, ce problème de l'appropriation des fonctionnalités de logiciel avait été révélé par deux logiciels.

Le personnel dispose du logiciel de gestion de projet *Ms Project*. A l'heure actuelle, ce logiciel n'est pas utilisé par le personnel, bien qu'il ait été formé au produit. Un autre logiciel de gestion des formations au niveau administratif (appelé *Pléiade*) est utilisé (il sert à établir la déclaration fiscale) mais chacun déplore sa complexité (une erreur et il faut recommencer la saisie) et une interface austère (qui rappelle ce qu'étaient nos ordinateurs il y a une dizaine d'années).

Ceci met à jour un enjeu essentiel de la mise en œuvre d'un projet en information-documentation : la connaissance des besoins et attentes du public sont à prendre en compte, si l'on veut que le projet soit mis en œuvre par tous.

L'étude menée au cours de mon stage permettrait à mon maître de stage de rédiger un document interne à La Mondiale (annexe 10). Ceci permet de valider le projet et le budget d'investissement et de fonctionnement afférent. auprès des décideurs . Ce dossier présente les rubriques suivantes, accompagnées des remarques et réflexions que j'ai formulées au cours du stage :

- contexte (rappel du besoin, analyse de l'existant, à quoi cela sert-il, analyse concurrentielle);
- objectifs et résultats attendus (objectifs qualitatifs, quantitatifs, rentabilité financière estimée) : retrouver facilement informations et documents utiles, ce qui permettra un gain de temps lors de la conception et la mise à jour des documents mais aussi dans la préparation des sessions de formation (parce que l'on saura

précisément où se trouve chaque document, le nom des documents composant le kit pédagogique recherché);

- risques (risques, hiérarchisation des risques):
 - mauvaise volonté individuelle,
 - négligence du système documentaire en période de surcharge de travail,
 - volonté de ne pas partager les informations et documents en sa possession ;
- facteurs clés de succès :
 - plus de longues recherches pour retrouver la documentation,
 - posséder tous les éléments composant un kit pédagogique,
 - pas de communication d'informations obsolètes,
 - être sûr de détenir la dernière version d'un document,
 - retrouver sans problème le fichier informatique d'un document ;
- contraintes (techniques, humaines, juridiques, de délais, de moyens) :
 - contraintes techniques : aucun poste ne sera dédié à la saisie dans le logiciel documentaire, le logiciel devra être installé sur le réseau interne à la Direction Formation et devra permettre un accès simultané à 5 postes minimum (10 accès simultanés seraient l'idéal) ;
 - contraintes humaines :
 - il doit y avoir un administrateur du logiciel documentaire (l'assistante de direction devrait tenir ce rôle), administrateur qui devrait acquérir des connaissances de base en information-documentation pour la bonne marche du système documentaire ;
 - mon maître de stage souhaite que chacun participe à l'alimentation en information du logiciel documentaire (directeur, assistante de direction, responsables formation, chargés de formation, gestionnaires formation) ;

- contraintes juridiques : nécessité de garder les documents pédagogiques des trois dernières années, en plus de l'année en cours ;
- contraintes de délais : le logiciel ne sera pas acheté cette année (pour cause de non-reconduction du budget alloué l'an dernier) ;
- contraintes de moyens : frais d'achat du logiciel documentaire, coûts de la formation « administrateur » du système documentaire ;
- proposition acteurs/planning (organisation du projet, planning prévisionnel, rappel des coûts à engager, premiers éléments d'architecture technique) :
 - organisation du projet en trois phases :
 - 1 : mise en œuvre des procédures documentaires ;
 - 2 : mise en place du logiciel documentaire, accessible uniquement au personnel de la Direction Formation ;
 - 3 : ouverture du système documentaire à l'ensemble des collaborateurs de La Mondiale, peut-être par le biais de l'INTRANET (?).
 - planning prévisionnel :
 - phase 1 : de fin septembre à fin décembre 1999;
 - phase 2 : de janvier à avril 2000;
 - phase 3 : dès septembre 2000.
 - Coûts à engager : environ 70 000F selon le logiciel choisi (comprenant une fonctionnalité GED et/ou bureautique, ainsi que l'accès INTRANET).

Les procédures concernant la gestion documentaire pourront faire l'objet de modifications ou de simplifications selon le vécu du personnel (par exemple, on pourrait effectuer une enquête auprès des utilisateurs, afin de recueillir leurs impressions sur les procédures).

Les procédures se basent aussi sur d'autres produits créés au cours du stage, produits qui ne figurent pas dans les produits à créer mais qui me semblaient indispensables pour une gestion documentaire optimisée. Il s'agit de :

- *Une fiche descriptive du document*¹⁶, fiche élaborée dans un premier temps sur support papier mais qui pourrait servir de base à une notice dans le logiciel documentaire. Cette fiche comporte les informations que l'on pourrait rechercher ; les entretiens ont permis de déterminer les champs de cette fiche . On peut trouver sur la fiche standard une aide pour la rédaction ;
- *une liste des documents pédagogiques d'une formation*¹⁷, liste que l'on devrait trouver au début du kit pédagogique. J'ai décidé de créer cette liste qui permettra de savoir quels sont les documents associés à une formation et de savoir si l'on dispose de toute la documentation pédagogique. Elle permettra notamment de gagner du temps pour la préparation des sessions de formation, l'envoi des kits pédagogiques aux CFR. L'observation m'a permis de mettre à jour ce besoin ;
- *une liste des modifications des documents*¹⁸, pour garder une historique des modifications, savoir le motif de la modification, ainsi que le nom de la personne qui a fait cette modification. Les entretiens ont également mis à jour ce besoin.

Ces trois produits vont permettre d'évaluer la qualité du système documentaire. Il y aura un problème si les trois fiches sont peu, mal ou pas du tout renseignées. Il faudra alors s'interroger sur les modifications à faire subir au système, par exemple, par le biais d'entretiens individuels.

Ces produits font partie d'une procédure appelée *Contrôle documentaire*¹⁹ qui permettra d'évaluer la qualité du fonds documentaire. Il porte sur les points sensibles du système documentaire et particulièrement sur les produits créés au

¹⁶ Voir Annexe 12.

¹⁷ Voir Annexe 13.

¹⁸ Voir Annexe 14.

cours du stage. Cette procédure invite à contrôler les points suivants, points qui m'ont semblé les plus sensibles :

- fiches descriptives de document (appelées « notices » dans l'hypothèse de l'acquisition du logiciel documentaire) ;
- présence des documents aux lieux indiqués sur leur fiche descriptive ;
- liste des documents pédagogiques d'une formation et liste des modifications des documents ;
- archivage des anciens kits pédagogiques.

Cette procédure devra elle-même évoluer, porter sur des points sensibles que je n'ai peut-être pas décelés mais qui se révéleront au fil du temps.

Je laisse à l'assistante de direction le soin de faire évoluer ces procédures, afin de répondre aux nouvelles attentes exprimées par le personnel en matière de gestion documentaire.

¹⁹ Voir Annexe 15.

CONCLUSION

La réflexion menée sur la problématique m'a permis de voir l'importance du traitement de l'information en entreprise.

Ce stage m'a permis également de découvrir la réalité des professions liées à l'information et à la documentation dans un service pédagogique.

Le stage en entreprise permet de voir les relations existant entre la formation à l'université et la réalité du terrain. Mon stage a mis en évidence le fait que l'université permet d'acquérir les bases de la profession, de s'interroger sur les modalités de mise en oeuvre de l'action et de nous faire prendre conscience de l'importance de l'information dans notre société.

D'un point de vue personnel, ce stage m'a conforté dans mon orientation professionnelle et m'a convaincue d'approfondir ma spécialité en DESS SID.

BIBLIOGRAPHIE

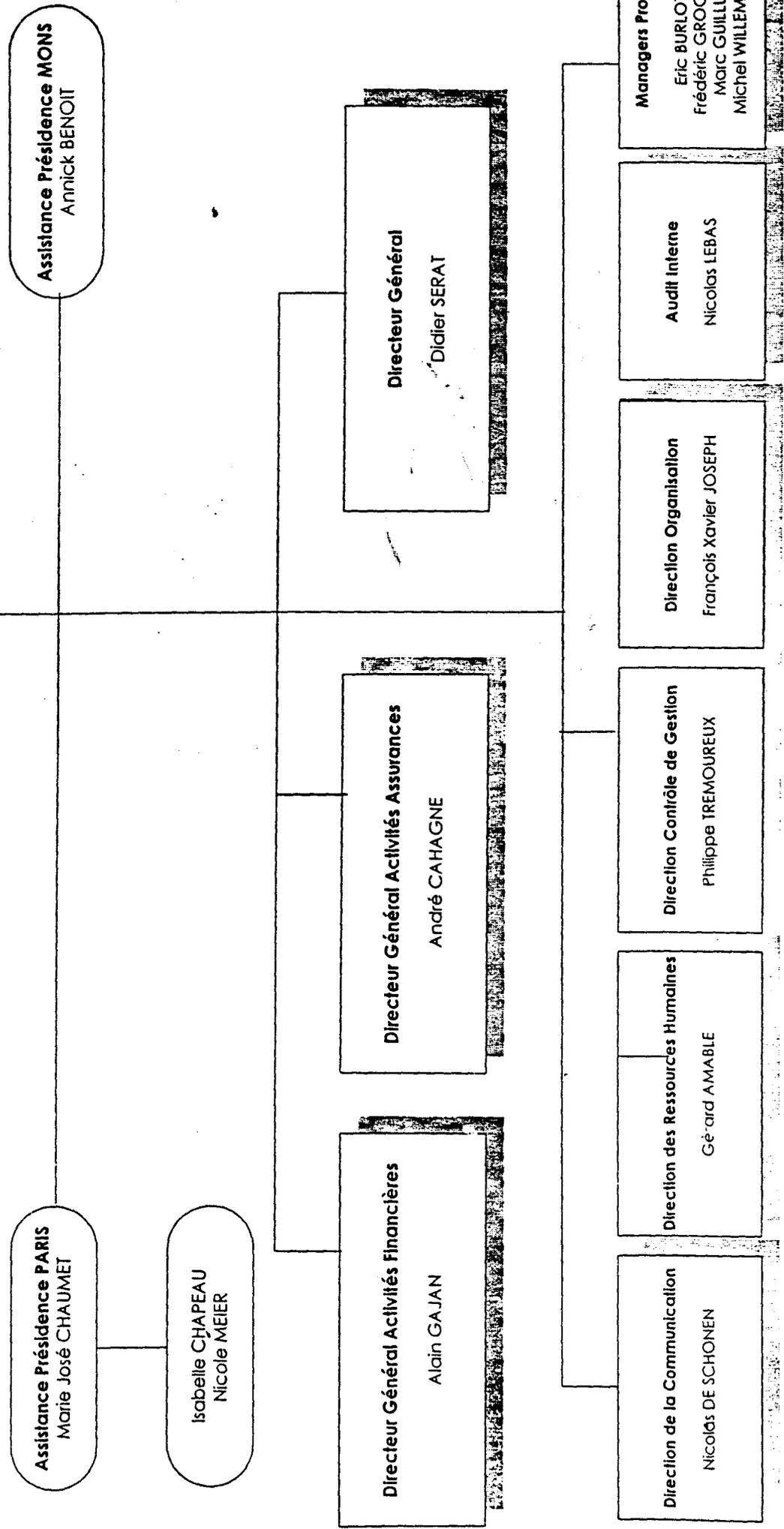
- BOURDIN , J. LENART , M. *Recherche documentaire et gestion de bibliothèque: un logiciel unique?* Paris: Association française des Documentalistes et des Bibliothécaires spécialisés, 1994. ISBN 2 901046 70 3.
- CHAUMIER , J. *Les techniques documentaires.* Paris : Presses Universitaires de France, 1994. ISBN 2 13 044 822 4.
- CHAUMIER , J. *Travail et méthodes du documentaliste.* Paris : ESF Editeur, 1996. ISBN 2 7101 1138 1.

ANNEXES

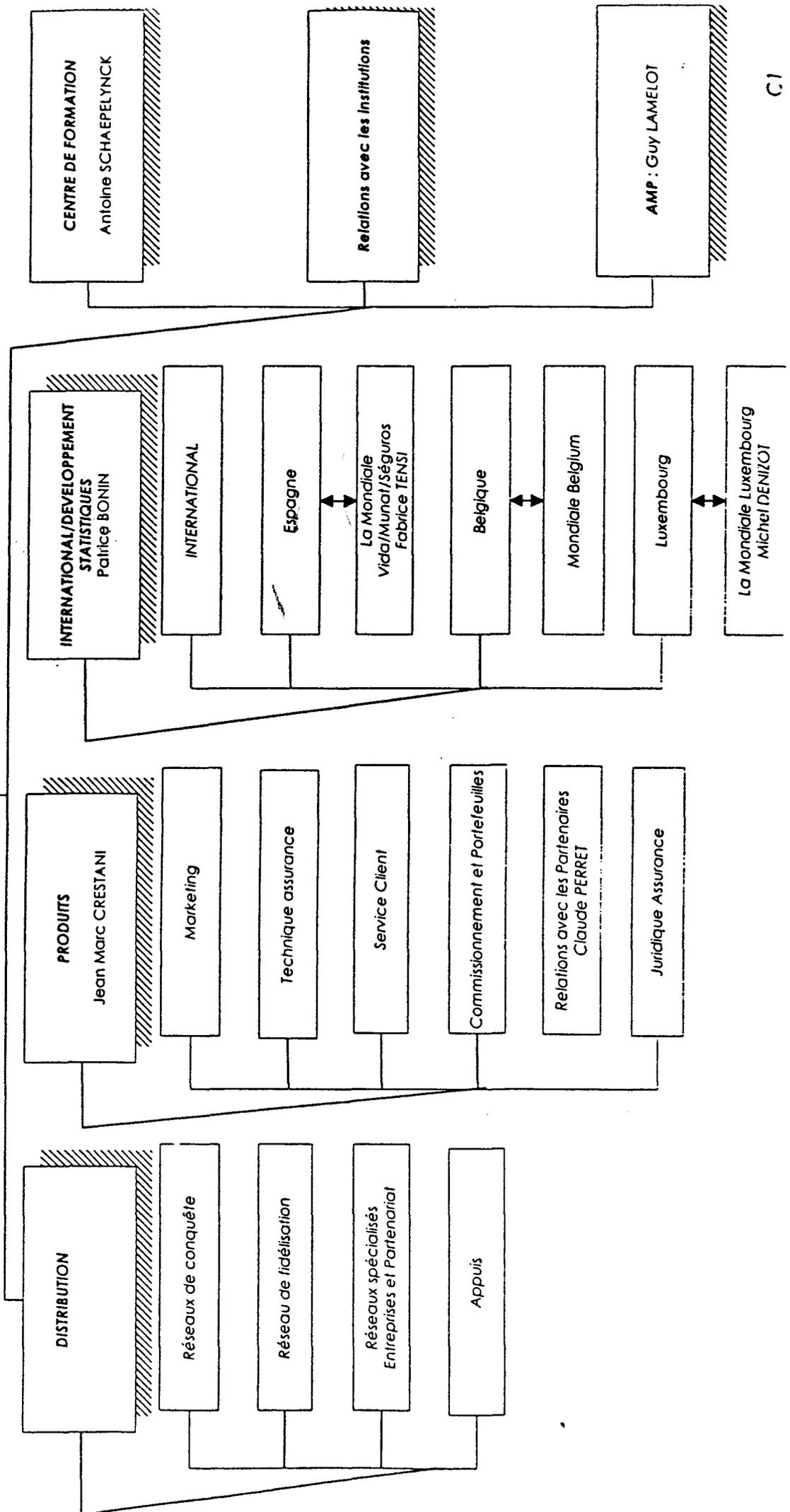
Tous les documents mis en annexe ont été créés et appartiennent à La Mondiale.

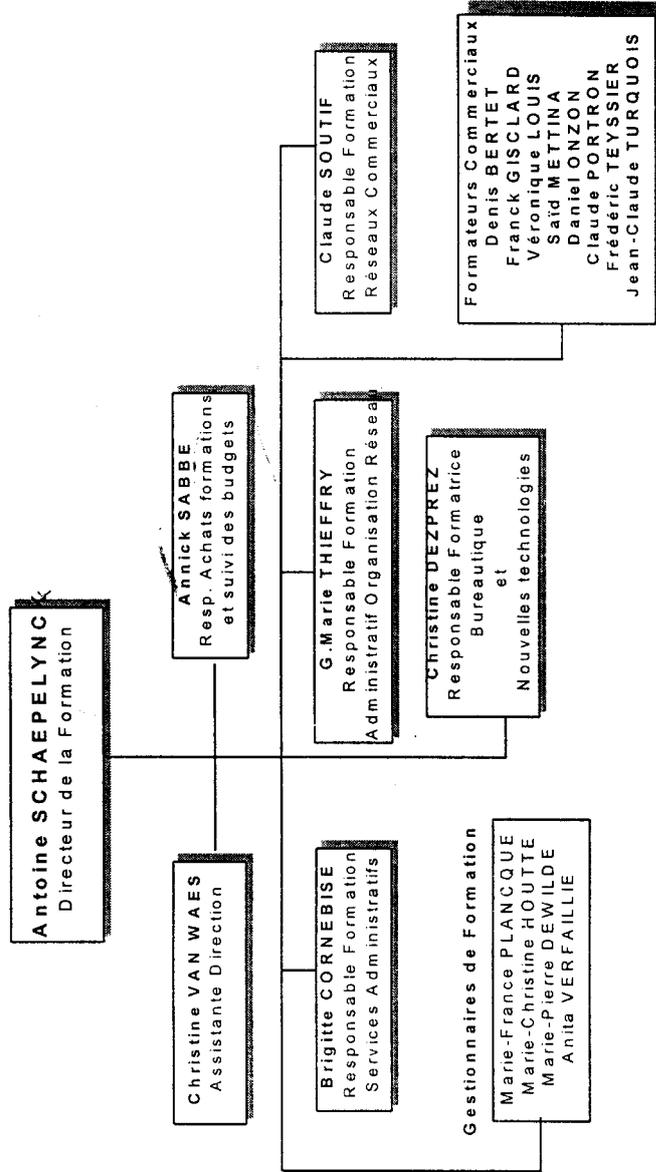
<i>Annexe 1 : la Mondiale</i>	41
<i>Annexe 2: la Direction Formation</i>	43
<i>Annexe 3: les formations administratives</i>	44
<i>Annexe 4: les formations commerciales</i>	45
<i>Annexe 5: le Cycle Métier/Produits</i>	46
<i>Annexe 6: le Cycle juridique</i>	48
<i>Annexe 7 : maquette “ guide des formations ”</i>	49
<i>Annexe 8 : recensement des formations et des documents pédagogiques</i>	51
<i>Annexe 9: cahier des charges</i>	55
<i>Annexe 10: dossier de lancement de projet</i>	57
<i>Annexe 11: procédure "Recherche documentaire"</i>	59
<i>Annexe 12 : fiche descriptive du document</i>	60
<i>Annexe 13 : liste des documents pédagogiques</i>	61
<i>Annexe 14 : liste des modifications</i>	62
<i>Annexe 15 : procédure Contrôle documentaire</i>	63

PRESIDENT DIRECTEUR GENERAL
Patrick PEUGEOT

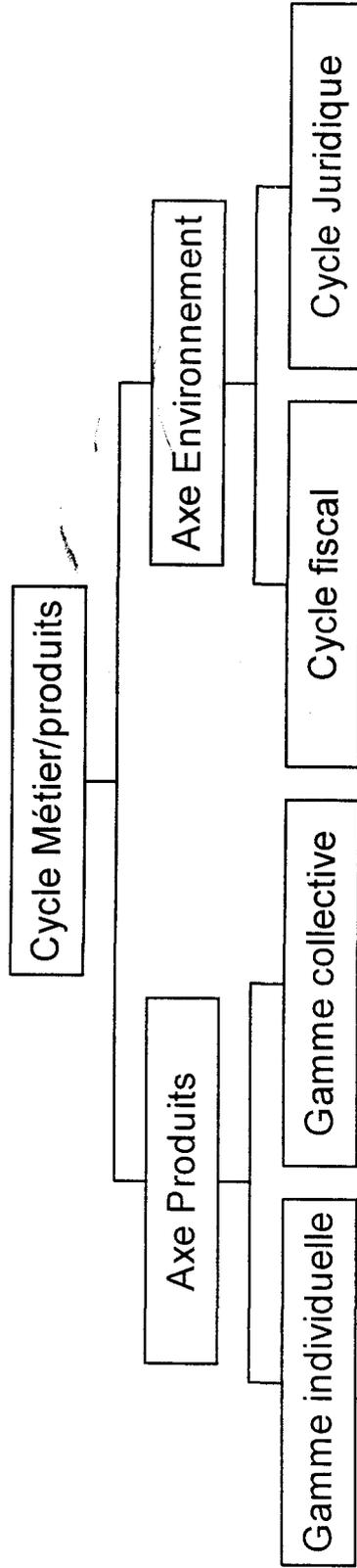


**DIRECTION GENERALE DES
ACTIVITES ASSURANCE**

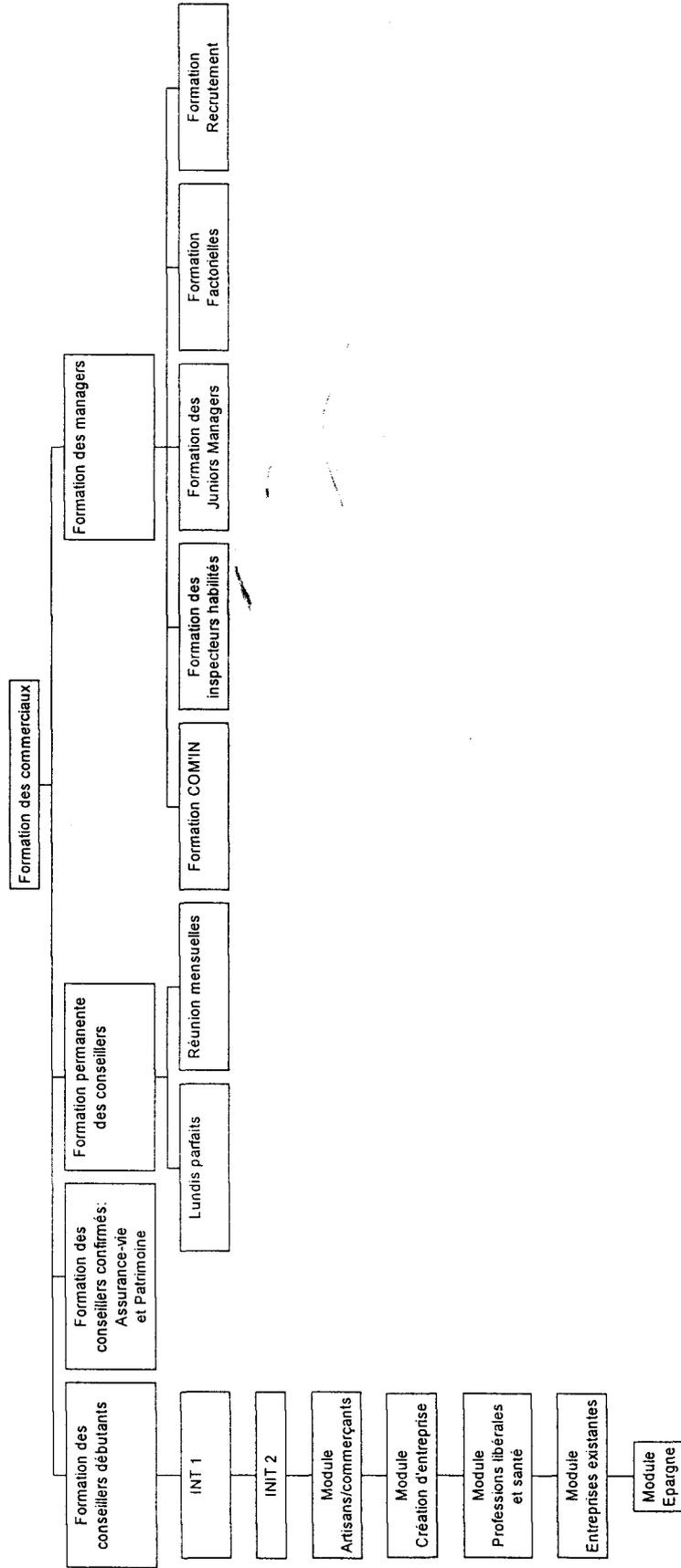




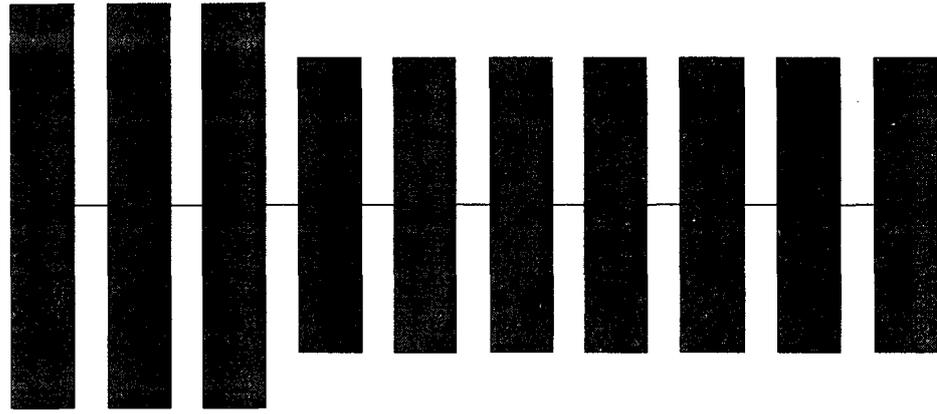
Architecture des formations administratives

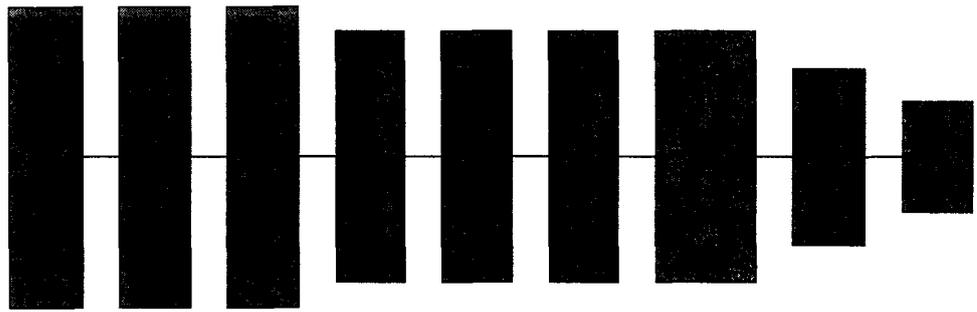


Architecture des formations commerciales

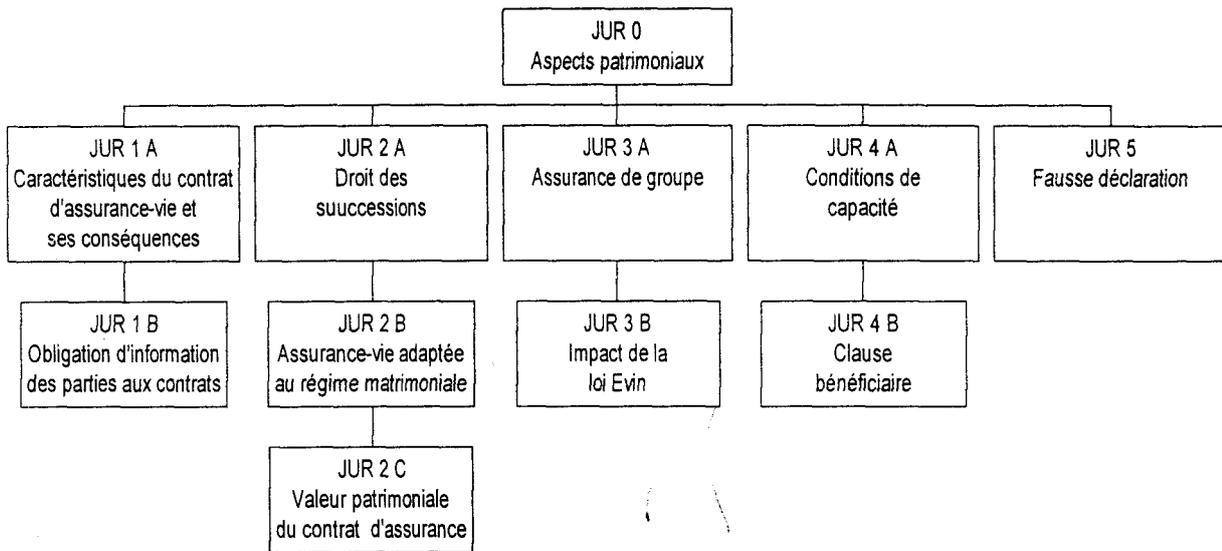


Cycle Métier/Produits





Cycle juridique



NOM DE LA FORMATION

➤ Avec la participation de:

RESPONSABLE FORMATION:

CHARGES DE FORMATION:

GESTIONNAIRE FORMATION:

➤ **Formation**

[public et niveau]

➤ **Descriptif:**

[Présentation de la formation, résumé des thèmes et objectifs, description des supports utilisés pendant la formation]

➤ **Lieu des formations:**



Par :

- **chargés de formation:**

→[insérer le nom de tous les chargés de formation]

- **gestionnaire formation:**

→[insérer le nom de tous les gestionnaires formation suivi des pages]

- **responsable formation:**

→[insérer le nom de tous les responsables formation suivi des pages]

Par nom de formation:

Par thème de formation:

Par public formé:

TABLE DES MATIERES

D'un coup d'oeil: architecture des formations destinée aux administratifs et aux commerciaux.

<i>1. La formation des commerciaux</i>	<i>page 4</i>
<i>1.1. Le cycle de formation</i>	<i>page 4</i>
<i>1.2. La documentation pédagogique</i>	<i>page 5</i>
<i>2. La formation des administratifs</i>	<i>page 6</i>
<i>2.1. Les niveaux de formation</i>	<i>page 6</i>
<i>2.2. Typologie des formations</i>	<i>page 7</i>
<i>2.2.1. La formation de base: le cycle Métier/Produits</i>	<i>page 7</i>
<i>2.2.2. Les axes d'approfondissement</i>	<i>page 8</i>
<i>2.3. La documentation pédagogique</i>	<i>page 10</i>
<i>3. La formation bureautique</i>	<i>page 11</i>
<i>3.1. Typologie des formations</i>	<i>page 11</i>
<i>3.2. Animations des formations</i>	<i>page 11</i>
<i>3.3. La documentation pédagogique</i>	<i>page 11</i>
<i>4. La formation sur l'euro</i>	<i>page 12</i>
<i>4.1. Typologie des formations</i>	<i>page 12</i>
<i>4.2. La documentation pédagogique</i>	<i>page 13</i>
<i>5. Les formations managers</i>	<i>page 14</i>
<i>5.1. Principes généraux</i>	<i>page 14</i>
<i>5.2. Typologie des formations et types de documents</i>	<i>page 14</i>
<i>5.2.1. Formation Factorielles!</i>	<i>page 14</i>
<i>5.2.2. Formation COM'IN</i>	<i>page 14</i>

<i>5.2.3. Formation des inspecteurs habilités</i>	<i>page 14</i>
<i>5.2.4. Formation des juniors managers</i>	<i>page 15</i>
<i>5.2.5. Formation Management du changement</i>	<i>page 15</i>
<i>5.2.6. Le coaching du lanceur</i>	<i>page 16</i>
<i>5.2.7. La formation Recrutement/Sélection</i>	<i>page 16</i>

<i>Index des formations</i>

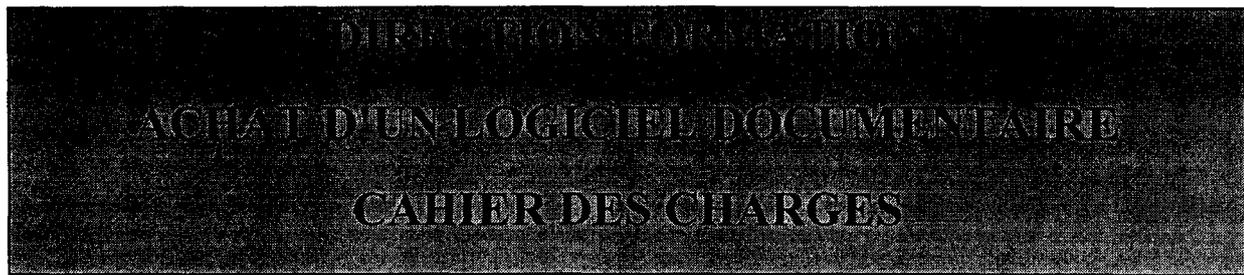
<i>Assurance-vie et patrimoine</i>	<i>page 4</i>
<i>Axe Environnement</i>	<i>page 9</i>
<i>Axe Produits</i>	<i>page 8</i>
<i>Coaching du lanceur</i>	<i>page 16</i>
<i>Cycle fiscal</i>	<i>page 10</i>
<i>Cycle juridique</i>	<i>page 9</i>
<i>Cycle Métier/Produits</i>	<i>page 7</i>
<i>Formation bureautique</i>	<i>page 11</i>
<i>Formation COM'IN</i>	<i>page 14</i>
<i>Formation "Euro"</i>	<i>page 12</i>
<i>Formation Factorielles!</i>	<i>page 14</i>
<i>Formation Inspecteurs habilités</i>	<i>page 14</i>
<i>Formation Juniors managers</i>	<i>page 15</i>
<i>Formation Management du changement</i>	<i>page 15</i>
<i>Formation Recrutement/Sélection</i>	<i>page 16</i>
<i>Gamme collective</i>	<i>page 8</i>
<i>Gamme individuelle</i>	<i>page 8</i>
<i>INIT 1</i>	<i>page 4</i>
<i>INIT 2</i>	<i>page 4</i>
<i>Lundis parfaits</i>	<i>page 4</i>
<i>Module Artisans/Commerçants</i>	<i>page 4</i>
<i>Module Création d'entreprise</i>	<i>page 4</i>
<i>Module Entreprises existantes</i>	<i>page 4</i>
<i>Module Epargne</i>	<i>page 4</i>
<i>Module Professions libérales et santé</i>	<i>page 4</i>
<i>Réunions mensuelles</i>	<i>page 4</i>
<i>U.V. Artisans/Commerçants</i>	<i>page 4</i>
<i>U.V. Création d'entreprise</i>	<i>page 4</i>

U.V. Entreprises existantes

page 4

U.V. Salarié

page 4



OBJECTIFS

- *retrouver les informations* pouvant servir à la création de nouvelles formations;
- *retrouver facilement les documents* contenant l'information que l'on cherche (classement physique et électronique):
 - pour la création de formation et de documents pédagogiques;
 - pour la mise à jour des documents pédagogiques;
 - pour la préparation et l'animation des sessions de formation.
- *permettre la consultation des documents* par toute personne impliquée dans les formations (responsable formation, chargés de formation, gestionnaire formation).

Le progiciel devra permettre d'avoir accès aux 70 formations actuellement répertoriées et au fonds documentaire correspondant (environ 200 documents).

Le fonds documentaire se compose de:

- de la plupart de documents papier;
- de documents électroniques (fichiers Word, Powerpoint, Excel, site web sur CD-ROM);
- de quelques documents audio et vidéo.

FONCTIONNALITES SOUHAITEES

- *appropriation facile des fonctions du progiciel* par des non-spécialistes en documentation;
- accès direct au document électronique par des liens bureautiques et par la gestion électronique de documents;
- *consultation du fonds documentaire* dans toute la France, ce qui permettrait:

- aux chargés de formation de créer et de mettre à jour les documents pédagogiques;
- aux RAR d'avoir directement accès aux documents stagiaires.

Ces fonctionnalités pourraient être remplies par:

- un logiciel de GED;
- un module web qui permettrait à tous d'avoir accès au fonds documentaire sans avoir à se déplacer jusqu'au centre de formation;
- des liens bureautiques qui permettrait, à partir de la notice, d'avoir un accès direct au document.

L'édition de notices pourrait être utile pour avoir une vision globale du fonds documentaire.

Les opérateurs booléens pourraient être utile pour la recherche documentaire mais les opérateurs de proximité ne me semblent pas utiles.



Référence :	MC²\MAQAIDE\DLP-TYPE.DOC
Version :	2
Date :	15 janvier 1997
Page n° :	1 / 8

- MANUEL ASSURANCE QUALITÉ -
Aide : Dossier de lancement de projet - Type

Nom	Date	Visa
Rédacteur :		
Visa du Directeur Client :		
Visa de la Direction Générale :		
Acceptation du Chef de Projet :		

Diffusion	Pour
Direction du Programme APAP	

Objet : Dossier de Lancement de Projet - Type

SOMMAIRE

1 - CONTEXTE -----4

1.1 - Rappel du besoin -----4

1.2 - Analyse de l'existant -----4

1.3 - A quoi cela sert-il ?-----4

1.4 - Analyse concurrentielle -----4

2 - OBJECTIFS ET RESULTATS ATTENDUS -----5

2.1 - Objectifs qualitatifs -----5

2.2 - Objectifs quantitatifs -----5

2.3 - Rentabilité financière estimée-----5

3 - RISQUES ET FACTEURS CLES DE SUCCES-----6

3.1 - Risques (humains, financiers, techniques...) -----6

3.2 - Hiérarchisation des risques-----6

3.3 - Facteurs clés de succès -----6

4 - CONTRAINTES -----7

4.1 - Contraintes techniques, humaines, juridiques-----7

4.2 - Contraintes de délais -----7

4.3 - Contraintes de moyens -----7

5 - PROPOSITION (ACTEURS/PLANNING)-----8

5.1 - Organisation du projet-----8

5.2 - Planning prévisionnel-----8

5.3 - Rappel des coûts à engager-----8

5.4 - Premiers éléments d'architecture technique -----8

Procédure RECHERCHE DOCUMENTAIRE

Tâches

Questions préliminaires à la recherche

Acteurs

Responsable Formation;
chargé de formation;
gestionnaire formation

Date/délai

➤ Pour modifier un document.
➤ Pour obtenir un descriptif du document.
➤ En phase de création de formation.
➤ Pour obtenir la localisation physique et/ou électronique d'un document.
➤ Pour obtenir la liste des documents qui pourraient être impliqués par la modification d'un document.

Méthode

➤ Déterminer les champs de la notice sur lesquels portera la recherche.
➤ Dégager les concepts de la problématique.
➤ Si votre recherche doit porter sur plusieurs concepts, il faudra rédiger une équation de recherche.
Dans ce cas, essayer de la rédiger (choix des opérateurs de recherche, des champs à interroger, détermination des mots à interroger et de leurs synonymes) sur papier.
Voir explications supplémentaires dans J:\Documentation\Procédures\Procédures.Doc.

Responsable Formation;
chargé de formation; gestionnaire formation.

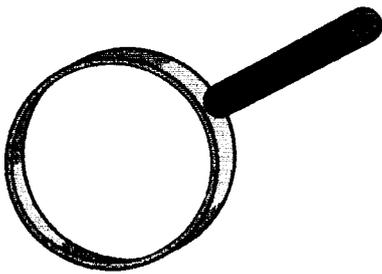
De suite

Choisir l'option « recherche » du logiciel.
2 possibilités:
➤ sélection des rubriques, des mots-clés et des opérateurs grâce à la souris (choix des termes dans des listes pré-établies);
➤ rédaction de l'équation de recherche:
suivre les conseils dans J:\Documentation\Procédures\Procédures.doc

Interrogation dans le logiciel documentaire

FICHE DESCRIPTIVE DU DOCUMENT

N° DOCUMENT	[chrono]
NOM DU DOCUMENT	
AUTEUR	[conception intellectuelle du document]
ORIGINE	[interne/externe:indiquez l'organisme]
TYPE D'INFORMATION OU TYPE DE DOCUMENT	[économique, sociale, fiscale...] [guide pédagogique...]
SUPPORT	[audio, vidéo, papier, visuels,,]
DATE DE CREATION	jj/mm/aaaa
VALABLE JUSQUE	date ou commentaire
LOCALISATION PHYSIQUE	[localisation physique + éventuellement, la cote et/ ou le numéro]
LOCALISATION ELECTRONIQUE	[indiquez le chemin informatique]
MOTS-CLES	
NOTES	[résumé signalétique et observations]
FORMATION	[administrative /commerciale /manager]
NIVEAU	[ex, INIT 1]
CIBLE	[ex,commerciaux débutants,,]
RESPONSABLE FORMATION	
CHARGES DE FORMATION	
GESTIONNAIRE FORMATION	
EMPRUNTE LE	
NOM DE L'EMPRUNTEUR	
A RENDRE LE	
VISA RESPONSABLE FORMATION DATE	



Documentation pédagogique du module 1

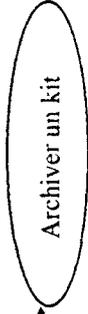
Documentation pédagogique du module 1

Documentation pédagogique du module 1

N° Doc	Nom du document	Références Direction Formation	Références Magasin/Editique	Date de modification	Visa RF	Version n°
	nom se trouvant sur la couverture	<ul style="list-style-type: none"> • si version informatique, indiquer le chemin ; • si version papier uniquement, indiquer le nom du bâtiment, nom de la formation, initiales de l'assistante formation, date d'élaboration. 	S'il y a lieu, indiquer ici le n° attribué précédé de M pour Magasin ou de E pour Editique.	Date de dernière modification.	Signature	

Procédure CONTRÔLE DOCUMENTAIRE

Tâches	Acteurs	Date/délai	Méthode
Extraire 10 notices du logiciel	Responsable documentation	Lors d'un planning de contrôle pré-établi; si on s'aperçoit que des notices sont erronées (lors de recherches).	Extraction aléatoire. Vérifier que les informations sont exactes. Contacter le RF et la GF pour les corrections éventuelles. Vérifier qu'il n'existe pas de doublons (informatiques et papier).
Vérifier la présence effective des documents aux lieux indiqués dans la notice	Responsable documentation	De suite.	Voir si le document électronique se trouve dans le bon répertoire. Vérifier la présence du document papier à l'endroit prévu. S'il n'y est pas, vérifier qu'il ne soit pas en consultation ou en train d'être mis à jour (ce qui expliquerait son absence). Corriger les problèmes de rangement (exception faite des documents empruntés ou en consultation).
Vérifier que les listes documentaires soient correctement renseignées.	Responsables formation, gestionnaire formation.	Id.	Lecture des listes par responsable formation puis corrections éventuelles à faire par gestionnaire formation.
Vérifier que les anciens kits pédagogiques soient tous archivés.	Responsable documentation	Id.	Recherche documentaire sur le champ « Valable jusque ». Ecrire comme critère « année - 4 ». Ex. 1999-4> le critère sera « 1995 ». Examen attentif des étagères afin de mettre en évidence ces anciens kits. S'il y a présence d'anciens kits, suivre la procédure « archives ».



16/09/99

RESUME

Ce rapport de stage présente une réflexion sur l'information et la documentation en entreprise. Cette réflexion a été entreprise pendant un stage à La Mondiale, société d'assurance sur la vie, au sein de sa Direction Formation.

Ce rapport présente en premier lieu l'entreprise, les missions confiées au stagiaire (recensement des documents pédagogiques, participation à la recherche et à l'acquisition d'un logiciel documentaire, conceptualiser la gestion documentaire, proposer des procédures d'administration, de consultation et de mise à jour du fonds documentaire par tout le personnel) et la problématique du stage.

Dans un second temps, l'analyse problématique a été approfondie pour élaborer différents produits (guide des formations et des documents pédagogiques, cahier des charges, procédures de gestion documentaire).

Enfin, une évaluation des outils théoriques, des méthodes utilisées et des produits réalisés a été réalisée.

MOTS -CLES (LIBRES)

- cahier des charges;
- documentation pédagogique sur les assurances;
- guide des formations et des documents pédagogiques;
- méthode;
- procédures de gestion documentaire;
- recherche d'informations.

