



**HAL**  
open science

## Structuration du centre de documentation de C.I.B.C.

Audrey Gardulski

► **To cite this version:**

Audrey Gardulski. Structuration du centre de documentation de C.I.B.C. . Sciences de l'information et de la communication. 2001. dumas-01739469

**HAL Id: dumas-01739469**

**<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01739469v1>**

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.

**GARDULSKI AUDREY**

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

**Rapport de stage**

**STAGE EFFECTUE AU CENTRE  
INTERINSTITUTIONNEL DE  
BILAN DE COMPETENCES DE  
L'ARRONDISSEMENT DE BETHUNE**

**Du 11 juin au 14 août 2001**

**STRUCTURATION DU CENTRE DE DOCUMENTATION DU  
C. I. B. C.**

**Sous la direction de :**

Monsieur Christian Wallyn, responsable universitaire  
Madame Guislaine Billoire, responsable professionnelle

**Lille 3  
Université Charles-de-Gaulle  
UFR IDIST**

**octobre 2001**



# SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION</b> .....	2
<b>PREMIERE PARTIE : <i>Présentation du C. I. B. C.</i></b> .....	3
1. Les C. I. B. C. : la force d'un réseau national.....	4
2. Le C. I. B. C. de l'arrondissement de Béthune.....	4
3. La vocation des C. I. B. C. : le bilan de compétences, entre autres .....	6
4. Ma mission au sein du C. I. B. C.....	11
<b>DEUXIEME PARTIE : <i>Le service de documentation : analyse de l'existant</i></b> .....	12
1. Les ressources documentaires du C. I. B. C.....	13
a) Les documents papiers.....	13
b) Les ressources multimédias.....	13
2. L'organisation de la salle de documentation .....	14
a) L'organisation de la documentation.....	14
b) L'aménagement de la salle de documentation .....	15
3. Les usagers.....	16
<b>TROISIEME PARTIE : <i>La structuration de la documentation</i></b> .....	19
1. Le désherbage .....	20
2. Pass'Avenir : un logiciel à exploiter .....	21
3. La constitution d'un plan de classement .....	22
4. L'aménagement de la salle de documentation.....	25
<b>QUATRIEME PARTIE : <i>Un projet à poursuivre</i></b> .....	27
1. Exploitation de la documentation .....	28
2. Le besoin d'une politique documentaire.....	29
3. Les enjeux de la dynamisation du service de documentation .....	31
a) Les usagers .....	31
b) L'enjeu stratégique.....	32
<b>CONCLUSION</b> .....	33
<b>BIBLIOGRAPHIE</b> .....	34
<b>ANNEXE</b> .....	35

# **INTRODUCTION**

La directrice du Centre Interinstitutionnel de Bilan de Compétences voulait avoir recours à un « professionnel » pour essayer d'organiser la documentation dont le Centre dispose.

N'étant pas du tout spécialiste de l'information que cette documentation véhicule, la tâche ne fut pas facile.

Toutes sortes de questions se posent lorsque l'on doit structurer une documentation bien particulière.

J'ai tenté d'effectuer mon stage dans une optique qui est la suivante :

**Pour qui organiser la documentation et quelles conséquences cela implique-t-il ?**

Je décrirai d'abord dans quel contexte s'est déroulé mon stage.

Je préciserai ensuite dans quel environnement documentaire j'ai travaillé (espace, quelle sorte de documentation j'ai traitée et pour quels usagers).

Je détaillerai dans une troisième partie comment la structuration fut menée à bien.

Enfin, j'essaierai de mettre en évidence quelles améliorations peuvent encore être apportées au service de documentation et quelles perspectives envisager pour satisfaire totalement les besoins d'information des usagers.

**PREMIERE PARTIE :**  
***Présentation du C. I. B. C.***

## 1. Les C. I. B. C. : la force d'un réseau national

Créés en 1986 à l'initiative du ministère du Travail, les Centres Interinstitutionnels de Bilan de Compétences (CIBC) ont été mis en place pour expérimenter et développer le bilan de compétences.

Aujourd'hui, ils sont rassemblés au sein d'un réseau national qui compte pas moins de cent dix centres répartis sur l'ensemble de l'hexagone. Cela représente près de 850 intervenants, spécialistes de l'orientation, de la formation, de l'emploi et de l'évaluation.

Dans les C. I. B. C., le bilan de compétences est une « affaire de spécialistes ». Chaque C. I. B. C. est en effet composé d'une équipe pluridisciplinaire de praticiens expérimentés. On trouve notamment des psychologues du travail, des formateurs d'adultes, des conseillers d'orientation, des spécialistes des ressources humaines, des professionnels du recrutement et des juristes.

Les C. I. B. C. ont été les initiateurs du bilan de compétences dès 1986.

Forts de cette expertise, ils développent aujourd'hui cette prestation pour d'autres commanditaires en France et à l'étranger. Les C. I. B. C. participent aussi au développement des méthodes de reconnaissance et de validation des compétences et à l'accompagnement des candidats.

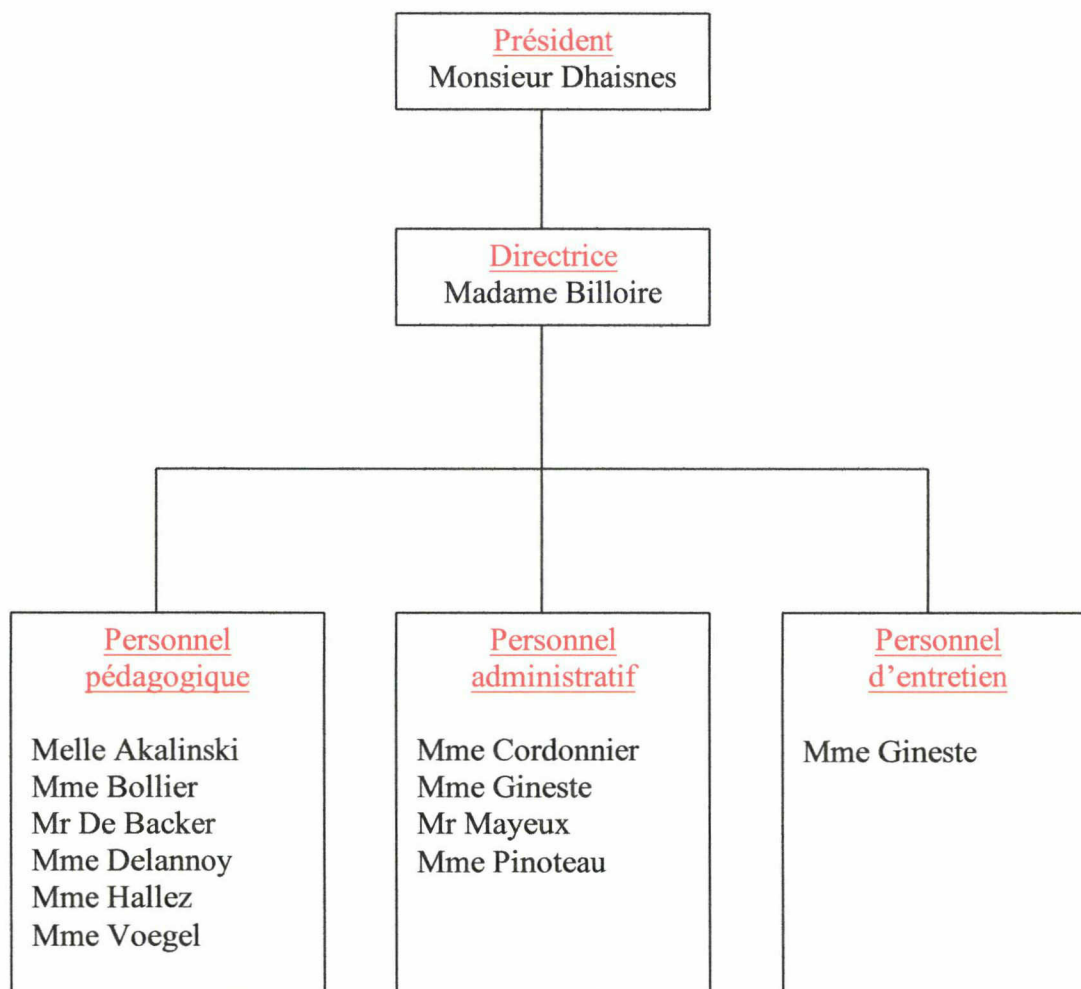
## 2. Le C. I. B. C. de l'arrondissement de Béthune

Le Centre de Bilan où j'ai effectué mon stage est composé de :

- ❖ Monsieur Dhaisnes, président
- ❖ Madame Billoire, directrice/coordinatrice
- ❖ Mademoiselle Akalinski, Mesdames Bollier, Delannoy et Hallez et Monsieur De Backer, consultants qui constituent le personnel pédagogique du Centre de Bilan, renforcé de Madame Voegel, formatrice mise à disposition par le GRETA deux jours par semaine
- ❖ quatre personnes assurant des fonctions administratives d'accueil et de comptabilité : Monsieur Mayeux (qui supervise et corrige les tests), Madame

Cordonnier (secrétaire administrative chargée de l'accueil du public), Madame Pinoteau (secrétaire-comptable) et Madame Gineste (qui assure tâches administratives et entretien des locaux).

Organigramme de l'organisation :



C'est en collaboration avec les personnels pédagogique et administratif que j'ai travaillé, chacun ayant été amené, souvent ou parfois, à s'occuper de la documentation.

### 3. La vocation des C. I. B. C. : le bilan de compétences, entre autres

Dans un contexte socio-économique complexe, la question de la mobilisation des compétences est primordiale pour les individus et les organisations.

Le bilan de compétences

- répond au souhait de chaque travailleur, en activité ou non, de jouer un rôle actif et de s'impliquer dans son évolution professionnelle.
- s'adresse à toute personne désireuse de faire le point sur ses compétences professionnelles et personnelles, sur ses aptitudes et motivations au regard d'un projet déjà défini ou à définir.
- permet de mener une réflexion libre et dynamique quant à son devenir professionnel avec l'accompagnement d'un « conseiller bilan ». C'est une démarche d'orientation qui permet de prendre le recul nécessaire à la prise de décision.

Aujourd'hui, les entreprises réclament des « salariés-acteurs », et le bilan de compétences est un outil de gestion des carrières particulièrement en phase avec son temps.

Outil de pilotage professionnel, le bilan de compétences constitue en effet un point de jonction entre deux logiques. La première, collective, renvoie à l'entreprise. Il lui permet de valoriser ses ressources humaines, en optimisant la gestion des emplois et des carrières, d'anticiper et réussir le changement, en préparant l'adaptation des salariés aux évolutions technologiques et organisationnelles, et de rentabiliser son investissement formation.

La seconde logique, individuelle, renvoie au salarié. Le bilan de compétences constitue l'occasion d'identifier et de valoriser des compétences professionnelles et personnelles, de **mieux connaître les métiers et leurs filières**. Il permet d'élaborer un projet professionnel, de rester réactif face aux changements des entreprises et de s'inscrire dans des perspectives d'évolution. Il peut déboucher sur la mise en place d'un parcours de formation ou d'une procédure de reconnaissance et de validation des acquis.



C'est bien à l'intersection de ces deux logiques - collective et individuelle - que le législateur a voulu positionner le bilan de compétences. Dans un souci de transparence, sa mise en œuvre est strictement encadrée par la loi du 31 décembre 1991. Ce texte pose aussi un certain nombre de précautions afin de préserver le caractère individuel de la démarche.

D'une part, les informations demandées au bénéficiaire doivent présenter un lien direct et nécessaire avec l'objectif du bilan de compétences. D'autre part, le document de synthèse est la propriété du bénéficiaire du bilan de compétences.

Le législateur a conféré un usage social au document de synthèse du bilan de compétences. Les modalités de communication sont en effet écrites noir sur blanc dans une convention tripartite. Signée entre l'employeur, le salarié et le centre de bilan avant le démarrage de la prestation, cette convention précise notamment les objectifs poursuivis par l'entreprise à travers le bilan de compétences, ainsi que les modalités de transmission du document.

Le bilan de compétences s'adresse à tous les salariés-ouvriers, cadres, techniciens, employés...-sans condition de niveau scolaire, d'âge ou de statut. Sa mise en œuvre peut intervenir dans le cadre du plan de formation, à l'initiative de l'Entreprise, ou dans le cadre d'un congé de bilan de compétences, à l'initiative du salarié.

Dans le cadre du plan de formation, le bilan de compétences ne peut être réalisé qu'avec le consentement du salarié. Celui-ci dispose d'un délai de dix jours pour prendre une décision. Sachant qu'il peut mettre ce délai à profit pour s'informer, auprès de l'organisme prestataire choisi par son employeur, sur les conditions de déroulement du bilan. En cas d'accord, la prestation ne peut être réalisée qu'après la signature d'une convention tripartite entre le salarié bénéficiaire, l'organisme prestataire et l'Entreprise. Les dépenses engagées-la prestation proprement dite et la rémunération du salarié-sont prises en charge sur le budget de formation de l'employeur.

Dans le cadre du congé de bilan de compétences, l'initiative revient au salarié. Pour en bénéficier, celui-ci doit toutefois justifier de cinq ans d'expérience professionnelle en tant que salarié, dont douze mois dans l'Entreprise actuelle. Par ailleurs, un salarié ayant déjà bénéficié d'une autorisation d'absence pour effectuer un bilan de compétences ne peut renouveler une telle demande avant l'expiration d'un délai de cinq ans, sauf s'il a changé d'employeur.

A partir du moment où le salarié remplit l'ensemble de ces conditions, l'employeur ne peut refuser sa demande. Il a cependant la possibilité de reporter l'autorisation d'absence de six mois maximum pour des raisons de service. Les dépenses engagées-la prestation proprement dite et la rémunération du salarié-sont prises en charge par l'organisme paritaire collecteur agréé au titre de Congé individuel de formation (CIF) dont dépend l'Entreprise. A noter, enfin, que certains de ces organismes acceptent de financer les bilans de compétences réalisés hors temps de travail. Dans ce cas, aucune démarche n'est nécessaire auprès de l'employeur.

Depuis 1994, le dispositif « Chéquier bilan de compétences », géré conjointement par l'APEC et l'ANPE, permet aux cadres au chômage de bénéficier d'une prestation de bilan de compétences. Le déroulement de la prestation s'apparente à un bilan de compétences au sens de la loi de 1991. Toutefois, l'objectif de cet outil étant de favoriser le retour à l'emploi des cadres dans les plus brefs délais, il est prévu que le bilan de compétences se déroule sur une période de cinq semaines maximum et que les organismes prestataires accordent une attention particulière à la phase de validation et de confrontation au marché du travail des projets professionnels élaborés au terme du bilan.

Les demandeurs d'emploi qui n'ont pas le statut de cadre peuvent eux aussi bénéficier d'un bilan de compétences. La prestation est entièrement gratuite.

Dans ce cadre, les C. I. B. C. sont les partenaires privilégiés de l'ANPE.

### **UNE DEMARCHE EN TROIS PHASES**

D'une manière générale, la durée et le déroulement du bilan de compétences sont négociés avant le démarrage de la prestation. Les prestataires peuvent organiser le capital de temps en fonction de leurs pratiques et en tenant compte des disponibilités des candidats. En revanche, le déroulement de la prestation doit impérativement s'articuler autour de trois temps forts qui répondent à des objectifs précis.

La phase préliminaire a pour objet :

- de confirmer l'engagement du bénéficiaire dans sa démarche ;
- de définir et d'analyser la nature de ses besoins ;

- de l'informer des conditions de déroulement du bilan de compétences, des méthodes et techniques mises en œuvre ainsi que des principes d'utilisation des conclusions de la prestation.

Menée de façon individuelle, cette étape de la prestation doit permettre au bénéficiaire de s'engager dans la démarche en connaissance de cause.

La phase d'investigation doit, quant à elle, permettre au bénéficiaire :

- d'analyser ses motivations et intérêts professionnels et personnels ;
- d'identifier ses compétences et aptitudes professionnelles et personnelles et, le cas échéant, d'évaluer ses connaissances générales ;
- de déterminer ses possibilités d'évolution professionnelle.

Cette deuxième étape est conçue à partir des éléments repérés lors de l'analyse des besoins de l'intéressé. Par principe personnalisée, elle peut comporter des actions collectives sous réserve qu'il ne soit pas porté atteinte au respect de la vie privée des bénéficiaires.

La phase de conclusion, enfin, a lieu sous forme d'entretiens individuels qui doivent permettre au bénéficiaire du bilan :

- de récapituler de manière détaillée les résultats de la phase d'investigation ;
- de recenser les facteurs susceptibles de favoriser ou non la réalisation d'un projet professionnel et, le cas échéant, d'un projet de formation ;
- de prévoir les principales étapes de la mise en œuvre de ce projet.

Cette dernière phase donne lieu à la rédaction d'un document de synthèse. Ce document ne peut comporter d'autres indications que les circonstances du bilan, les compétences et aptitudes du bénéficiaire au regard des perspectives d'évolutions envisagées, les éléments constitutifs du projet professionnel ou de formation et les principales étapes prévues pour réaliser ce projet. Il est établi sous la seule responsabilité de l'organisme prestataire.

Le bilan de compétences est la principale prestation que propose les Centres de Bilan de Compétences ; il représentait 68,32% des prestations réalisées par le Centre de Bilan de Compétences de l'arrondissement de Béthune au cours de l'année 2000.

Néanmoins, notons que le public peut bénéficier d'autres prestations :

- ✓ les prestations d'orientation, qui ont pour objet d'accompagner l'individu à construire les bases d'un projet professionnel réaliste en fonction de ses capacités et de l'environnement socio-économique, puis confirmer et valider ce projet professionnel, d'établir un plan d'action et un parcours personnalisé de formation correspondant au projet, de rendre acteur l'individu dans l'élaboration de ses choix professionnels ;
- ✓ les prestations spécifiques pour les salariés en contrat emploi solidarité, qui ont pour objet de définir un projet de formation en début de contrat en vue d'une insertion professionnelle ou de valider un projet pour les aider à élaborer un plan de formation ;
- ✓ les bilans professionnels, qui permettent à des jeunes en Contrat Emploi Jeune de bénéficier d'une analyse de leurs compétences en situation de travail, de l'élaboration d'un plan de formation en fonction des perspectives professionnelles qui auront été envisagées au cours de la prestation ;
- ✓ les objectifs projet individuel (prestations ANPE sous-traitées au C. I. B. C.) qui ont pour but d'apporter un appui personnalisé permettant aux demandeurs d'emploi relevant du PNAE (Plan National d'Action pour l'Emploi) touchés par la sélectivité du marché du travail, de définir et de mettre en œuvre un projet d'accès à l'emploi. Cette prestation doit aboutir à un premier contact avec un employeur ou un dispositif d'accès à la formation ou à la création d'entreprise ;
- ✓ les évaluations de prérequis, prestations agréées et financées par PLASTIFAF dont la méthodologie a été imposée par le commanditaire. Elles sont proposées le plus souvent aux salariés et aux jeunes souhaitant bénéficier d'un contrat en alternance dans des entreprises de plasturgie ;
- ✓ les prestations d'évaluation ; il s'agit d'évaluer des aptitudes ou des compétences spécifiques, d'identifier les sources de motivation pour des salariés susceptibles d'occuper une fonction ou un poste ciblé au sein d'une entreprise. C'est cette dernière qui finance ce genre de prestation.

#### 4. Ma mission au sein du C. I. B. C.

La documentation fait partie intégrante des prestations que propose le C. I. B. C. . « L'atelier documentation sur les métiers » fut d'ailleurs inclus dans une étude menée par les Centres de Bilan en 1998 intitulée : « Le bénéficiaire, acteur de son bilan ». Pour que le bénéficiaire soit réellement acteur de son bilan, il lui faut pouvoir être en partie autonome. Or , tel n'était pas le cas au C. I. B. C. de l'arrondissement de Béthune.

Ma mission fut donc de réfléchir à une possible organisation de la documentation pour rendre le bénéficiaire plus **acteur** dans l'étape de la recherche documentaire, lors de son bilan de compétences. Il fallait construire quelque chose qui mette les bénéficiaires en situation d'investigation, mettre en évidence toutes les sources d'information possibles et les initier à des outils de recherche d'information.

J'ai donc procédé à une analyse de l'existant avant de concrétiser en partie le projet.

**DEUXIEME PARTIE :**  
***Le service de documentation du C. I. B. C. :***  
***Analyse de l'existant***

## 1. Les ressources documentaires du C. I. B. C.

### a) Les documents papiers

La majeure partie de la documentation jusqu'à présent acquise par le C. I. B. C. se trouve sous forme papier.

Sont par exemple disponibles :

- les classeurs CIDJ (au nombre de 13) ou ONISEP (qui sont au nombre de 3 et divisés en 12 lots), qui sont d'ailleurs les outils documentaires les plus utilisés par les consultants du Centre. Ces classeurs ont pour vocation de fournir toute information sur les emplois et formations existants (fiches-métiers, cartes-métiers du Cidj pour personnes sans diplôme ou avec diplômes de faibles niveaux, compte rendu sur les secteurs d'activités et les professions, adresses utiles) ;
- des collections de livres et répertoires concernant les métiers et domaines professionnels (santé, industrie, etc...) comme les tomes ROME (Répertoire Opérationnel des Métiers et Emplois) ou le Répertoire Français des Emplois ;
- des revues telles que « Liaisons Sociales », les revues de presse du C2RP intitulées « Doc'Express » ou les revues ONISEP (« Que faire après le bac ? », « Les Cahiers ONISEP » sur les différents domaines professionnels, « Avenirs » portant sur différents thèmes [droit, environnement, tourisme, etc...]) ;
- des brochures et des catalogues d'organismes de formation comme le CNAM, l'AFPA, le GRETA ou de lycées et d'universités , ainsi que des courriers ponctuels annonçant les formations prochainement mises en place ;
- des études statistiques - le plus souvent régionales, publiées par l'Observatoire Régional des Formations, des Qualifications et des Emplois (ORFQE) et l'ANPE - sur le marché du travail, l'évolution des secteurs économiques, du chômage, qui aident les usagers à évaluer leur projet à ce niveau (est-il judicieux de s'orienter dans tel emploi si le secteur auquel il appartient ne présente pas de réels débouchés, par exemple).

### b) Les ressources multimédias

Le C. I. B. C. a également à la disposition de ses usagers des ressources multimédias.

Cassettes vidéos et CD-Roms, encore une fois sur les métiers et formations des différents domaines professionnels, permettent aux usagers d'avoir une vision plus concrète des professions auxquelles ils s'intéressent.

L'image, qu'elle soit sous forme de dessin ou sous forme de vidéo, illustre le texte que l'on peut retrouver dans les fiches-métiers (sur papier ou sur CD-Rom) et permet à l'utilisateur de percevoir ce qu'il peut parfois concevoir difficilement et donne à voir de manière instantanée. Ainsi, la personne recherchant des informations sur telle profession pourra, grâce à l'image, se rendre compte des avantages et inconvénients de la profession et saura si elle est effectivement prête à réaliser le projet initialement élaboré.

Les usagers du C. I. B. C. disposent d'un ordinateur non seulement pour consulter les CD-Roms, mais aussi pour naviguer sur Internet à la recherche de formations, d'adresses etc...

Enfin, les usagers peuvent effectuer leur recherche documentaire sur le logiciel « Pass'Avenir ». Ce logiciel, agréé par le Ministère du Travail, permet aux usagers de faire des recherches simplement alphabétiques par nom de métier ou des recherches combinées prenant en compte le domaine professionnel, le niveau de formation visé et des intérêts préalablement déterminés par des tests d'intérêts professionnels et qui mettent en évidence les centres d'intérêts généraux qui peuvent appartenir aux secteurs « réaliste », « investigateur », « artistique », « social », « entreprenant » et/ou « conventionnel ». Ce logiciel permet donc à l'utilisateur d'affiner ses recherches et son projet en fonction de sa personnalité.

## 2. L'organisation de la salle de documentation

### a) L'organisation de la documentation

A mon arrivée, les membres du C. I. B. C. estimaient que la salle de documentation ressemblait plutôt à un désordre bien organisé. Je fus d'ailleurs assaillie de « bon courage » pour mon stage. Toutefois, quelque chose avait été fait pour essayer de rendre la recherche documentaire la moins difficile possible.

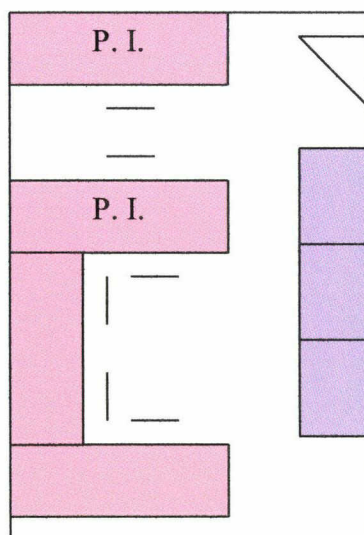


En effet, outre les classeurs Cidj et ONISEP qui sont conçus pour être faciles et rapides d'utilisation et qui sont automatiquement hiérarchisés, le service administratif – et plus particulièrement Madame Cordonnier – avait mis en place des dossiers suspendus et des « banettes » contenant de la documentation sur différents thèmes professionnels.

Il est vrai qu'une organisation existait, mais elle était partielle, assez éparse et pouvait être améliorée ; c'est ce que nous verrons bientôt.

## **b) L'aménagement de la salle de documentation**

La salle de documentation du C. I. B. C. n'est pas très grande et était agencée de la manière suivante :



Les rectangles roses représentent les tables qui se trouvaient dans la salle de documentation ; l'inscription « P. I. » signale la présence de postes informatiques. Bien que les grandes tables aient été pour moi un outil de travail approprié (je disposais de place pour étaler la documentation que j'étudiais), l'agencement de la salle de documentation n'était pas avantageux ; en effet, peu de personnes pouvaient être accueillies à la fois et l'utilisation des outils informatiques restait

problématique. Ces derniers étaient souvent occupés en même temps, et les deux personnes installées se gênaient à cause d'un manque de place.

Un réaménagement physique de la salle était donc à prévoir.

Les rectangles mauves représentent les armoires dans lesquelles se trouvait la documentation accumulée au fil des années. (Certaines banettes se trouvaient sur les tables).

### 3. Les usagers

Les usagers de la documentation du C. I. B. C. sont à la fois :

- les conseillers-bilans
- les bénéficiaires de prestations

Ces deux types d'usagers ont en réalité le même objectif : la réalisation du projet professionnel du bénéficiaire de la prestation. En effet, étant donné que la fonction de documentaliste n'est pas attribuée au C. I. B. C., les conseillers-bilans sont eux-mêmes les intermédiaires qui guident les bénéficiaires dans leurs recherches documentaires.

Afin d'évaluer les types d'usagers que représentaient les bénéficiaires pour lesquels le service de documentation allait être structuré, j'ai dû me fonder sur le rapport d'activité du C. I. B. C. de l'année 2000 ; en effet, l'activité du C. I. B. C. avait plutôt ralenti lors de mon stage et il fut difficile pour moi de mener des enquêtes auprès des usagers. De plus, en deux mois, je n'aurais peut-être pas rencontré des personnes représentatives de l'ensemble du public sur une période beaucoup plus conséquente.

En 2000, les caractéristiques des personnes ayant réalisé une prestation étaient les suivantes :

1. leur sexe :
  - 50 % des personnes étaient des femmes
  - 50 % étaient des hommes
  
2. leur âge :

- 39.7 % des bénéficiaires avaient moins de 26 ans
- 54.9 % des bénéficiaires avaient entre 26 et 45 ans
- 5.4 % avaient 45 ans et plus

3. leur niveau de qualification :

- 31.8 % avaient un niveau inférieur au niveau V
- 39.3 % possédaient un CAP ou un BEP (niveau V)
- 21.1 % étaient titulaires d'un baccalauréat ou d'un diplôme équivalent
- 7.8 % avaient un niveau supérieur au baccalauréat (niveau III-II-I)

Nous pouvons donc retenir de ces observations que la plupart des bénéficiaires ont un niveau de qualification peu élevé. Cette donnée a motivé les décisions qui ont pu être prises au niveau des priorités de l'organisation de la documentation. C'est ce que nous allons voir dans la troisième partie.

Les conseillers-bilan sont également des usagers à part entière au C. I. B. C..

En effet, ces derniers consultaient surtout la documentation qui aide les bénéficiaires à affiner leur projet professionnel. A ce niveau, ils avaient d'ailleurs formulé le besoin d'accéder rapidement à l'information, ce qui fut déterminant pour la structuration de la documentation.

Ils disposaient également d'une documentation qui leur était plus « personnelle » comme des ouvrages sur les bilans de compétences ou la psychologie.

Cette documentation était stockée à proximité de leurs bureaux et ne fut pas traitée lors de la restructuration, faute de temps et aussi parce qu'elle n'était pas réellement utilisée (ou alors que ponctuellement, et ils savaient où la trouver...).

Enfin, les psychologues avaient émis des idées de revue de presse que je ne pus réaliser ; en effet, je n'en eus pas le temps et ils recevaient déjà des revues de presse qu'ils n'avaient pas le temps de lire...

Le primordial était donc d'organiser la documentation qui pouvait fournir des informations sur les métiers et leurs filières, besoins des usagers qui sont évalués et diagnostiqués par les conseillers-bilan.

Les usagers ont un objectif à atteindre, un projet à finaliser : se réinsérer ou se réorienter professionnellement. Mais pour ce faire, leur état de connaissance est

inadéquat et ils se trouvent dans un état de « problème cognitif à résoudre »<sup>1</sup> :  
qu'est-ce que tel métier, précisément ? Quelle formation requiert-il ? Ai-je le niveau  
pour suivre cette formation ?

C'est dans ce cadre que la structuration de la documentation fut effectuée.

---

<sup>1</sup> LE COADIC, Yves-François. *Le besoin d'information : formulation, négociation, diagnostic*. ADBS Editions, 1998. ISBN : 2-84365-016-X.

**TROISIEME PARTIE :**  
***La structuration de la documentation***

## 1. Le désherbage : une étape inévitable

Lors de mon arrivée, j'ai dû procéder à un inventaire pour me rendre compte de la constitution de la documentation. C'est ainsi que je constatai que la plupart de la documentation était obsolète :

- Certaines collections concernant les professions dataient des années 80/90 ; elles n'étaient pas utilisées, occupaient de la place sans raison mais elles ne correspondaient surtout plus aux représentations actuelles des métiers ; l'évolution des nouvelles technologies et les apparitions de nouveaux métiers ou la disparition d'anciens métiers n'étaient pas prises en compte puisque ce genre de collections n'avaient pas été actualisées... Conserver une telle documentation aurait provoqué des erreurs de représentation chez les bénéficiaires de bilan de compétences.
- Des brochures de formation dataient parfois du début des années 90 ; ce genre de documents furent donc détruits puisque l'information qu'ils fournissaient n'était peut-être plus d'actualité et qu'elle pouvait d'ailleurs être actualisée spontanément par de multiples recherches (contact avec l'organisme de formation, recherche sur Internet etc...).
- Des études statistiques étaient disponibles mais parfois périmées ; d'une année à une autre, les évolutions des secteurs, des professions et des bassins d'emplois peuvent être complètement différentes. Si deux ans auparavant un secteur se portait bien, il ne représente pas forcément les mêmes débouchés aujourd'hui. Encore une fois, pour ne pas mettre de fausses idées en tête des utilisateurs, il est important de réactualiser ce genre de documentation, sans cesse mouvante.
- Les classeurs Cidj sont actualisés tous les mois ; or, les rubriques remplacées avaient été conservées. Ces dernières étaient empilées, en désordre et occupaient une place importante.

Cet inventaire me permit donc de voir si la documentation était en réelle adéquation avec les besoins des utilisateurs et d'envisager l'élimination ou l'archivage de certains documents.

« Le désherbage consiste à éliminer ou à conserver des documents ».<sup>2</sup>

Ainsi, certains documents furent conservés ; la directrice ne voulait pas trop « jeter » les documents acquis par le C. I. B. C. ; ceux qui semblaient pertinents et pouvoir être utiles aux conseillers-bilan furent donc mis de côté (ces derniers pourraient donc juger de leur utilité ou non et les conserver ou les détruire). De plus, je laissai le soin à Madame Billoire de décider du sort de certaines collections qui pouvaient représenter un investissement important à ses yeux.

En revanche, les documents concernant des formations qui étaient assez anciens furent détruits.

C'est donc sur des critères de tri mis en évidence dans « Le métier de documentaliste » que je me suis fondée :

- a. « L'obsolescence par rapport à l'évolution d'un thème » qui fait que les métiers ne sont plus abordés de la même façon que dix ans auparavant pour des raisons diverses et variées (évolutions technologiques, nouvelles appellations, nouvelles tâches à accomplir dans le métier et situation économique nouvelle)
- b. « l'âge » ou la « date de publication ».

Ces deux critères furent fondamentaux pour le désherbage.

## 2. Pass'Avenir : un logiciel à exploiter

Après avoir pris connaissance de la documentation dont disposait le C. I. B. C., il fallut réfléchir à un moyen de la classer, ce qui ne fut pas tâche facile tant cette documentation pouvait paraître difficile à « dompter », surtout lorsque l'on n'est pas spécialiste du domaine, en l'occurrence l'éventail de professions qui peut exister.

Le contexte de ce service de documentation a déterminé le choix de la façon de le structurer. En effet, on a pu remarquer que l'information au C. I. B. C. est semblable à celle qui est fournie dans un Centre d'Information et d'Orientation. Ainsi, je me suis inspirée de l'organisation du C. I. O. de Bruay pour organiser la documentation du Centre de Bilan.

---

<sup>2</sup> ACCART, Jean-Philippe, RETHY, Marie-Pierre. *Le métier de documentaliste*. Editions du Cercle de la Librairie, 1999. ISBN : 2-7654-0744-4

Le C. I. O. de Bruay est organisé selon le classement ONISEP. Celui-ci aurait été une alternative intéressante pour la structuration de la documentation. Malheureusement, il nous a été impossible de profiter de ce classement pour des raisons budgétaires.

La solution fut de profiter d'un logiciel disponible au C. I. B. C. : Pass'Avenir 2000/2001. Nous avons déjà précisé les recherches que ce logiciel permet d'effectuer :

- Recherche simple, alphabétique ( par nom de métiers )
- Recherche combinée ( par niveau de formation, centres d'intérêts et/ou domaine professionnel )

Ce logiciel était en général utilisé par les bénéficiaires de bilan mais avec l'aide des conseillers.

Il était alors intéressant d'exploiter ce logiciel plus avant. Agréé par le ministère du travail, il représente une source fiable, d'autant plus que nous disposions de la version 2000/2001.

C'est donc d'après ce logiciel que la documentation fut structurée.

### 3. La constitution d'un plan de classement

Pass'Avenir permet d'effectuer des recherches par domaine professionnel. Il en compte 26, qui sont les suivants :

1. Assurance, banque, bourse
2. Electricité, électronique
3. Administration, gestion des entreprises
4. Commerce, distribution, vente
5. Santé
6. Social
7. Hôtellerie, tourisme, sports, loisirs
8. Transport, manutention
9. Forêt, bois, ameublement
10. Textile, habillement, cuir
11. Industrie des métaux
12. Industrie chimique et pharmaceutique



13. Agroalimentaire industriel et artisanal
14. Bâtiment et travaux publics
15. Industries graphiques, cartonnage
16. Spectacles, arts, culture
17. Information, communication, documentation
18. Agriculture, élevage, pêche
19. Fonction publique
20. Enseignement, formation, recherche
21. Justice et protection publique
22. Services
23. Informatique
24. Plasturgie
25. Environnement
26. Etude, méthode, maintenance industrielle

Chaque domaine est divisé en sous-domaines où l'on peut enfin trouver les métiers par ordre alphabétique.

J'ai suivi ce modèle pour constituer des fichiers thématiques. Ces fichiers font référence à un ou plusieurs métiers où était regroupée la documentation le ou les concernant, c'est-à-dire :

- Des fiches-métiers
- Des renseignements sur les formations
- Des articles ( témoignages de professionnels, conjoncture du métier etc...)

Par exemple, au domaine 01 correspondent trois sous-domaines :

01 : Assurance, banque, bourse

01.1 assurance

01.2 banque

01.3 bourse

Je décidai ensuite de décliner les professions de la façon suivante :

01-100, 01-101, 01-102 etc...

01-200, 01-201, 01-202 etc...

01-300, 01-301, 01-302 etc...

Je regroupai donc toute la documentation qui pouvait se reporter aux métiers. Le logiciel donnait des références ONISEP, Cidj et les fiches ROME, ce qui a facilité ma tâche.

Néanmoins, il n'aurait pas été judicieux de faire ce travail machinalement, comme j'aurais pu y être tentée.

Certains métiers se reportaient parfois aux mêmes fiches-métiers ou « s'imbriquaient » pour des raisons de niveau hiérarchique par exemple. De même, dans un sous-domaine, certains métiers pouvaient être regroupés dans un même fichier car appartenant au même thème ; par exemple, je fus amenée à constituer un fichier « journalisme » composé des métiers de journaliste sportif, reporter photographe, entre autres ou les fichiers « Police Nationale » et « Gendarmerie », dans lesquels se trouvaient les différents échelons des officiers ou leur « spécialisation ». Enfin, certains fichiers pouvaient renvoyer à d'autres fichiers.

Ce genre de décisions devaient être prises pour éviter la redondance de l'information.

Donc, le plan de classement initialement élaboré pour les usagers fut quelque peu modifié ; gardant la liste alphabétique des métiers dans les sous-domaines, la cote des fichiers fut parfois changée ; au lieu d'avoir une cote telle que « 01-202 », on peut lire « voir fichier 01-200 ».

Les fichiers comportent la cote qui leur a été destinée par le plan de classement et l'intitulé (nom de la profession).

Cette organisation fut réalisée en se souciant de l'autonomie de l'utilisateur, le bénéficiaire de bilan, qui pourrait désormais faire une réelle recherche documentaire. Outre le fait que le conseiller-bilan peut avoir besoin de lui expliquer comment utiliser le répertoire qui est à sa disposition, l'utilisateur peut consulter lui-même le plan de classement et surtout accéder plus rapidement à une information plus complète.

Le plan de classement a été renforcé d'une liste simplement alphabétique des métiers, accompagnés de leur cote.

En effet, même si les besoins des usagers sont ciblés par les conseillers-bilan, on n'est pas forcément capable de dire dans quel domaine est classé tel métier. « Une

classification, quelle qu'elle soit, est toujours arbitraire »<sup>3</sup> ; la preuve en est que les classifications ONISEP et Pass'Avenir ne comportent pas systématiquement les mêmes domaines. De même, certains métiers ne se trouvent pas toujours dans les deux classifications. Chacune a son propre mode de classement et plus ou moins de précisions sont apportées.

Enfin, il est prévu qu'une liste soit constituée selon le niveau de qualification ; ainsi, les bénéficiaires sauront directement s'ils peuvent réaliser leur projet professionnel.

La création d'un plan de classement et de fichiers était indispensable pour mettre une information facile d'accès à la disposition des usagers.

Néanmoins, cela provoqua des conséquences au niveau matériel.

#### 4. L'aménagement de la salle de documentation

La salle de documentation fut aménagée différemment suite à la structuration de la documentation.

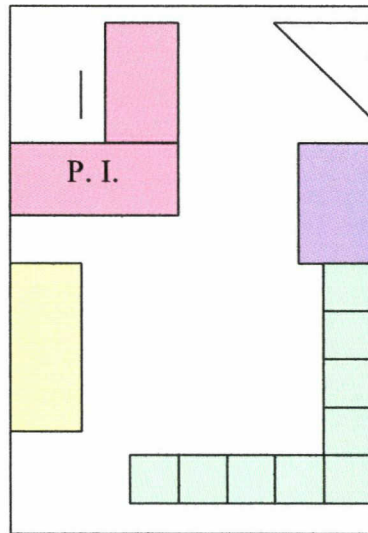
D'abord, la constitution de fichiers nécessita un mobilier plus adapté. Là encore, nous nous sommes inspirés des Centres d'Information et d'Orientation, qui stockent leur documentation dans des meubles à tiroirs amovibles. Ce genre de mobilier facilite l'accès à la documentation et si l'utilisateur désire consulter plusieurs métiers d'un même domaine, il peut retirer le tiroir et feuilleter tous les fichiers qu'il veut.

L'aménagement spatial fut également étudié.

La salle fut donc réagencée de la façon suivante :

---

<sup>3</sup> ACCART, Jean-Philippe, RETHY, Marie-Pierre, op. cit., page 21.



Les rectangles roses représente le bureau où est assuré l'accueil du public ; la « banque d'accueil » permet au documentaliste d'informer les usagers et de traiter la documentation, ce qui n'était pas le cas auparavant puisqu'elle n'existait pas réellement.

Le rectangle jaune représente le meuble acheté par le C. I. B. C. pour stocker la documentation.

Les classeurs ONISEP et Cidj ainsi que les catalogues de formation furent rangés dans l'armoire représentée par le rectangle mauve.

Enfin, nous avons essayé d'optimiser l'espace pour que les usagers aient de la place pour effectuer leurs recherches. Les carrés verts sur le schéma sont les tables où les utilisateurs peuvent s'installer pour leur consultation et leur réflexion. On constate d'ailleurs que plus de personnes peuvent être accueillies qu'auparavant ( page 15).

Notons que cet aménagement a fait le bonheur de tout le personnel du C. I. B. C. ; la consultation est plus facile, l'information à laquelle ils accèdent est plus complète. De plus, madame Voegel, formatrice au GRETA qui accompagne plus particulièrement les bénéficiaires dans leurs recherches documentaires en cours de prestation, est ravie d'avoir un poste de travail où elle peut à la fois être en interaction avec l'utilisateur et disposer immédiatement de son principal outil de travail : la documentation.

Après avoir effectué un tel travail, on se rend bien compte qu'il n'est pas tout à fait terminé et que de nombreuses choses auraient pu être faites pour encore améliorer le service d'information.

C'est ce que nous allons voir tout de suite.

**QUATRIEME PARTIE :**  
***Un projet à poursuivre***

Ma mission au C. I. B. C. m'a amenée à envisager des actions plus conséquentes au niveau de la qualité du service d'information. Ces actions font office de projet car je ne pus les réaliser lors des deux mois de stage que j'ai effectués.

## 1. Exploitation de la documentation

Toute la documentation dont le C. I. B. C. dispose n'est pas forcément exploitée, ce qui est dommage puisqu'elle peut représenter parfois des sources riches en information.

Par exemple, des revues comme « Entreprises et Carrières », qui peuvent fournir des informations sur la conjoncture actuelle des différents secteurs professionnels, sont largement sous-exploitées. En effet, les revues sont reçues sans systématiquement être mises à la disposition du public. Elles le sont parfois, sur un présentoir, à l'accueil, donnant plutôt l'impression qu'elles sont là pour faire patienter le bénéficiaire avant un rendez-vous.

Aucun traitement de l'information n'est réellement effectué au niveau de ces acquisitions et on peut être amené à se demander si les abonnements ne sont pas plutôt une perte d'argent et surtout une perte d'informations.

Les revues permettraient d'enrichir considérablement le fonds documentaire et les réponses aux besoins des utilisateurs seraient plus complètes.

« L'objectif du service (ou centre) de documentation est de procurer à l'utilisateur, en réponse à une question, *tous les documents pertinents* »<sup>4</sup>. Au C. I. B. C., tous les documents pertinents, bien qu'ils puissent être physiquement présents, n'étaient pas mis à la disposition des utilisateurs de façon optimale. Ceci représente un manque à combler, notamment en traitant rigoureusement toute la documentation qui arrive au Centre.

Lors de mon arrivée, les ressources multimédias étaient également sous-exploitées. Un « range-CD » se trouvait effectivement à l'un des postes informatiques, mais il était « caché » entre le moniteur et l'imprimante. Personne ne pensait donc les consulter. De plus, les utilisateurs n'étant pas autonomes, ils se contentaient de la

---

<sup>4</sup> CHAUMIER, Jacques. *Travail et méthodes du documentaliste*. ESF éditeur. 1996. ISBN : 2.7101.1138.1

documentation que leur fournissaient les psychologues. Ceux-ci n'ayant pas toujours le temps d'accompagner les bénéficiaires dans leur recherche documentaire, ils leur trouvaient la documentation-papier qui correspondait au métier recherché et pouvaient ensuite les laisser consulter.

Les ordinateurs étaient utilisés, essentiellement pour Internet, mais par les conseillers-bilan.

Progressivement, les bénéficiaires ont utilisé un peu plus directement les outils informatiques car j'étais présente pour les guider ou leur venir en aide en cas de problème...

Grâce au nouvel agencement de la salle de documentation, les Cd-Roms sont mis en évidence, ce qui, je l'espère, sera un premier pas vers l'exploitation des nouvelles technologies dans la recherche documentaire. Cet aspect est très important car certains CD-Roms offrent des passages vidéo qui permettraient aux usagers de mieux apprécier les représentations d'un métier.

Les cassettes vidéos ont aussi été installées dans la salle de documentation. Elles se trouvaient auparavant dans un carton dans le bureau d'un des conseillers-bilan. Elles n'étaient utilisées que très rarement, en général lors de prestations d'orientation. Un système de prêt, par exemple, serait intéressant pour que les usagers puissent les regarder chez eux. En effet, des problèmes d'organisation des locaux ne permettent pas aux usagers de les visionner instantanément au C. I. B. C. même.

La sous-exploitation des ressources documentaires est l'un des problèmes à résoudre pour rendre le service de documentation du C. I. B. C. plus efficace.

Un autre inconvénient est que le service n'est pas étudié à sa juste valeur par le Centre de Bilan.

## **2. Le besoin d'une politique documentaire**

La plupart de la documentation que j'ai traitée au C. I. B. C. mérite d'être renouvelée, actualisée. En effet, seules les collections Cidj sont régulièrement mises à jour.

En revanche, les fiches-métiers ONISEP ne le sont pas systématiquement, et les revues non plus. Ainsi, l'information que véhicule les dossiers documentaires peut ne plus être fiable et n'est donc peut-être pas toujours exacte, pertinente.

Le problème est que le C. I. B. C. a acquis de la documentation mais que personne n'est abilité à la traiter, c'est-à-dire à l'exploiter, à la conserver, à l'éliminer ou à l'actualiser en fonction des besoins des usagers.

Une politique documentaire permettrait au service d'information du C. I. B. C. de :

- gérer plus efficacement les moyens qui ont été mis en place jusqu'à présent sans avoir envisagé le devenir des ressources documentaires
- mieux connaître les usagers et leurs besoins.

Dans le cadre de mon stage, qui fut assez court pour le travail qui devrait être accompli, j'ai privilégié une organisation basique du service de documentation ; celle-ci était prioritaire pour assurer un service d'accès à l'information rapide et pour y apporter ensuite des améliorations.

J'aurais souhaité établir avec la directrice un projet précis dynamisant le service d'information par une politique documentaire.

Ce projet, dont j'ai parlé à la directrice, aurait mis en évidence :

- ✓ l'état actuel du service d'information – Un budget est-il prévu ? Quels services sont rendus ? Quels moyens humains sont mis à disposition ?
- ✓ les besoins des utilisateurs ; ceux-ci pourraient être évalués sur une période assez longue afin de couvrir le plus large panel d'utilisateurs possible et de les satisfaire en conséquence ; notons que l'opinion de tous les usagers devrait être prise en compte au fur et à mesure qu'ils passent par le service de documentation du C. I. B. C.

A l'évidence, le manque de moyens financiers et humains est la cause, certainement non désirée, du sort du service de documentation.

De plus, même si la documentation est indispensable à l'élaboration des projets professionnels des bénéficiaires, l'équipe pédagogique l'a quelque peu laissée à l'abandon car leur tâche première ne concerne pas la gestion du service, qui a d'ailleurs jusqu'à présent été légué au service administratif.

Pourquoi semble-t-il qu'un documentaliste serait le bienvenu au C. I. B. C. ?



Nous allons voir les enjeux que cela représente.

### 3. Les enjeux de la dynamisation du service de documentation

#### a) Les usagers

Comme j'ai essayé de le montrer dans ce rapport, c'est dans l'optique de satisfaire les besoins des usagers que l'ébauche de l'organisation du service de documentation a été effectuée.

Le travail accompli ne fut que partiel et il est nécessaire de mobiliser de plus amples moyens pour que cette ébauche soit utile, c'est-à-dire que la documentation soit automatiquement traitée, stockée et rendue utilisable par l'utilisateur lui-même.

C'est dans le but de le rendre un peu plus autonome dans sa recherche documentaire que l'organisation a été réfléchie.

Mais un usager n'est pas forcément totalement autonome ; il peut avoir besoin d'un soutien, d'une aide pour consulter la documentation ou pour utiliser les outils multimédias.

La présence d'un « médiateur » peut s'avérer nécessaire à tout instant. J'en ai fait l'expérience. Par exemple, tout le monde ne sait pas systématiquement utiliser un ordinateur, Internet en particulier. Le documentaliste pourrait donc penser à réaliser des fiches techniques d'utilisation qui amèneront l'utilisateur à devenir autonome. En cas de problème, le documentaliste serait là pour venir en aide à l'utilisateur et il serait même là pour l'éventuel usager qui n'oserait pas s'aventurer à manier l'ordinateur pour des raisons de trop grande distance cognitive par exemple.

De plus, un enrichissement de la documentation et sa régulière actualisation permettrait de faire circuler une information fiable, ce qui réduirait le bruit que des informations périmées peuvent générer ou le silence en réponse aux besoins des usagers provoqué par le manque d'information.

Le documentaliste est l'atout indéniable pour l'évolution du service de documentation et il est l'atout dont le C. I. B. C. n' a pas bénéficié depuis le début de sa création.

## **b) L'enjeu stratégique**

En parlant de politique de documentation précédemment, j'ai fait allusion aux moyens humains.

Sans moyen humain, la documentation est sous-estimée. C'est ce qui s'est passé au C. I. B. C. pendant dix ans.

J'ai remarqué, lors de mon stage, que ma présence fut appréciée de tous ; en effet, les conseillers-bilan me confiaient les bénéficiaires lors de leur recherche documentaire et j'ai pu travailler en collaboration avec eux pour des prestations d'orientation, par exemple.

La présence d'un documentaliste au service de documentation est un élément stratégique car :

- j'ai constaté que cela libère du temps aux conseillers-bilan, qui peuvent alors s'atteler à d'autres tâches et ce qui peut paraître important au niveau de la « productivité » qui leur incombe
- la documentation acquise serait traitée et utilisable, donc « rentable » au niveau du service de documentation mais également au niveau financier
- « l'image de marque » du C. I. B. C. serait renforcée. En effet, s'informer sur les métiers, les formations et le marché de l'emploi fait partie de la phase d'investigation du bilan de compétences et il me semble qu'il serait pratique pour le bénéficiaire de disposer aussi de la documentation qu'il souhaite dans le même organisme. Cela représente un gain de temps et d'argent pour lui s'il n'a pas besoin de se déplacer en d'autres endroits. De plus, un bon service de documentation assurerait une « unité » dans la prestation de bilan de compétences. Dernier point, et non des moindres, la dynamisation du service de documentation permettrait d'assurer l'objectif général des centres de bilan de compétences : la qualité, qui concerne également l'atelier documentation ; en effet, dans le questionnaire de suivi des bénéficiaires figure une question relative à la documentation, ce qui prouve que ce service est aussi un des critères de satisfaction des bénéficiaires.

## **CONCLUSION**

Mon stage au C. I. B. C. fut une expérience enrichissante. Non seulement j'ai appris beaucoup sur le bilan de compétences, sur son déroulement et sur ce qu'il apporte, mais j'ai surtout pu appréhender le métier de documentaliste. Ce ne fut pas chose facile ; se retrouver confrontée à une documentation qui n'avait pas vraiment été traitée et classée fut déroutant au départ. De plus, au sein de l'organisme, je n'avais pas de repère professionnel ; la collaboration d'un documentaliste aurait pu être d'une grande utilité pour mon insertion professionnelle.

Je crois que finalement, ce fut un point positif car le contexte fut porteur de questions qui doivent toujours être présentes dans l'esprit du documentaliste : « Est-ce que « mon » service de documentation est approprié aux besoins des utilisateurs ? Est-ce que j'exploite des sources d'information fiables et variées ? »

Ces questions (entre autres) permettent d'améliorer toujours le service d'information d'un centre de documentation, qui ne peut jamais être « figé » et qui nécessite la présence constante de moyens humains pour être d'une utilité manifeste.

J'ai pu m'apercevoir des diverses difficultés que peut représenter la gestion d'un service de documentation, surtout lorsqu'il est quelque peu « délaissé ».

J'espère que mon travail aura des conséquences visibles et positives au sein du Centre Interinstitutionnel de Bilan de Compétences, que mes réflexions seront prises en compte et que le service de documentation « vivra » longtemps, avec le plus de suivi possible pour satisfaire son public.

## **BIBLIOGRAPHIE**

ACCART Jean-Philippe, RETHY Marie-Pierre. ***Le métier de documentaliste***. Paris : éditions du Cercle de la Librairie, 1999. ISBN : 2-7654-0744-4.

CHAUMIER Jacques. ***Travail et méthodes du documentaliste***. Paris : ESF éditeur, 1996. ISBN : 2.7101.1138.1.

LE COADIC Yves-François. ***Le besoin d'information : formulation, négociation, diagnostic***. Paris : ADBS Editions, 1998. ISBN : 2-84365-016-X.

LE COADIC Yves-François. ***Usages et usagers de l'information***. Paris : Editions Nathan, 1997. ISBN : 2-09-190366-3.

## **ANNEXES**

<b>AFPA :</b>	<b>Association nationale pour la Formation Professionnelle des Adultes</b>
<b>ANPE :</b>	<b>Agence Nationale Pour l'Emploi</b>
<b>APEC :</b>	<b>Agence Pour l'Emploi des Cadres</b>
<b>BEP :</b>	<b>Brevet d'Etudes Professionnelles</b>
<b>C2RP :</b>	<b>Centre Régional de Ressources Pédagogiques</b>
<b>CAP :</b>	<b>Certificat d'Aptitude Professionnelle</b>
<b>CIBC :</b>	<b>Centre Interinstitutionnel de Bilan de Compétences</b>
<b>CIDJ :</b>	<b>Centre d'Information et de Documentation Jeunesse</b>
<b>CIF :</b>	<b>Congé Individuel de Formation</b>
<b>CIO :</b>	<b>Centre d'Information et d'Orientation</b>
<b>CNAM :</b>	<b>Conservatoire National des Arts et Métiers</b>
<b>GRETA :</b>	<b>Groupement d'Etablissements de l'Enseignement Public</b>
<b>ONISEP :</b>	<b>Office National d'Information sur les Enseignements et les Professions</b>
<b>PLASTIFAF :</b>	<b>Plastique Fonds d'Assurance Formation</b>
<b>PNAE :</b>	<b>Plan National d'Action pour l'Emploi</b>
<b>ROME :</b>	<b>Répertoire Opérationnel des Métiers et Emplois</b>