

**Ecole Nationale Supérieure des
Sciences de l'Information et
des Bibliothèques**

Iegor GROUDIEV

L'accompagnement à la formation des
catalogueurs lors du passage à la V2 du
système informatique de la BnF
(Bibliothèque nationale de France)

Projet Professionnel Personnel de bibliothécaire :
dossier d'aide à la décision

1999

Sous la direction de Christian Ducharme, maître
de conférence à l'ENSSIB, tuteur pédagogique

Jean-Arthur CREFF
Bureau des politiques documentaires
Direction du livre et de la lecture

Sophie MAZENS
chef de service
Bibliographie nationale française
livres

INTRODUCTION

La mise en œuvre et le déploiement progressif du Système d'Information (SI) constituent des événements sans précédent au sein de la Bibliothèque nationale de France. La première version du système a eu des répercussions très importantes au niveau de la communication des ouvrages et de l'accueil du public en général, mais elle n'a pas affecté de manière notable l'une des missions fondamentales de l'établissement : la production du catalogue. En effet la Bibliographie nationale Française, dépendant du Département du Dépôt légal, et ayant pour mission le traitement bibliographique de la production éditoriale française, n'a pas, jusqu'à présent, été touchée par les modifications profondes liées au nouveau Système d'Information.

La mise en place de la version 2 (V2) devrait donc induire un certain nombre de changements fondamentaux tant dans les aspects techniques que dans les méthodes de travail des personnels du service de la Bibliographie nationale. Dans cette perspective, et en complément d'un plan de formation initiale, il a donc semblé nécessaire de mettre en place un projet d'accompagnement à la formation, qui permettrait un suivi des agents tout au long de l'apprentissage et de l'appropriation des nouvelles techniques de catalogage.

Après un rappel général de l'historique et des aspects fondamentaux du Système d'Information, ainsi que de la formation qui a été mise en œuvre parallèlement au déploiement de celui-ci, nous envisagerons les possibilités de mise en place d'un plan d'accompagnement à la formation, spécifique au service de la Bibliographie nationale Française – livres. En effet il semble important de mener cette étude préalablement afin de pouvoir l'articuler adéquatement à l'élaboration du plan de formation initiale.

1. HISTORIQUE ET PRESENTATION GENERALE DU SYSTEME D'INFORMATION DE LA BnF

Le système d'information de la BnF, projet informatique fédérant à terme l'ensemble des activités de la BnF, poursuit cinq objectifs¹ :

- Offrir au public un service de communication performant
- Doter la bibliothèque d'instruments efficaces de production et d'administration
- Proposer aux lecteurs un bon catalogue
- Disposer d'un fonds électronique de documents au service de la lecture
- Poser les bases d'un réseau de bibliothèques

Projet informatique de très grande ampleur (400 années-homme de développement), d'un budget de conception et de déploiement de l'ordre de 740 millions de Francs², le SI prend en charge, sur la base d'un catalogue unique des collections, le circuit de la communication des documents, le circuit des entrées d'ouvrages par dépôt légal, dons, acquisitions et échanges internationaux, en incluant le catalogage, le circuit de la conservation, les activités administratives. Système intégré, le SI s'appuie sur une architecture informatique client-serveur à trois niveaux, comportant à terme près de 3000 postes (plus de 2000 déjà mis en service), dont un peu plus de 600 en postes publics, 47 antéserveurs et 14 serveurs.

Après un prototype V0 puis le PEIO (prototype ergonomique intégré opérationnel), le SI se déploie principalement en deux phases : la version V1 mise en service en octobre 1998, lors de l'ouverture du Rez-de-jardin, puis la version V2 dont la date de mise en service n'est pas encore connue précisément.

Si la version VO a permis de démontrer la faisabilité du système, le PEIO a permis de présenter l'ergonomie définitive du SI. Il a été une référence pour le suivi de la réalisation et a permis de mettre en place des enchaînements d'écrans et de simuler des procédures de communication, en tenant compte de la nouvelle disposition des locaux du site Tolbiac-François Mitterrand

¹ Cf. Mémento de formation, Cours M-40 : connaissance technique du SI et de la V1. Cf. également : *Le système d'information de la BnF, Trajectoire*, Magazine interne de la BnF, numéro spécial juin 1998.

² Soit un peu plus de 9% du budget global de construction et d'ouverture de la BnF (environ 8 milliards de Francs). A la suite d'un appel d'offre européen, le marché de réalisation a été remporté par Cap Gemini, associé à IBM et Alcatel, le marché d'équipement par Bull pilotant un consortium associant Sequent, Experdata, Oracle, Microsoft, Foresystem. L'exploitation du système est assurée en infogérance par Syseca.

La V1 comporte l'ensemble des services du public, à l'ouverture complète du site François Mitterrand et à l'accueil des lecteurs en salles de recherche au Rez-de-jardin :

- Accueil, information des différents publics
- Inscription et accréditation des lecteurs du Rez-de-jardin, réservation de leur place
- Consultation du catalogue³
- Réservation et communication des ouvrages des collections patrimoniales en Rez-de-jardin
- Consultation des documents numérisés

mais aussi

- Billetterie et contrôle d'accès
- Utilisation d'un outil bureautique et de communication interne à la BnF autour de Lotus Notes
- Gestion des ressources humaines de la BnF

La V2, intégrant également certains modules initialement prévus dans une version V3, comporte les services et applications de " production " :

- Production du catalogue
- Gestion des entrées et du " circuit initial ", tant pour le dépôt légal que pour les acquisitions et les échanges
- Gestion des magasins et de la maintenance des collections
- Gestion de la conservation, de la définition des traitements au contrôle qualité final, en intégrant la prévision des ressources
- Gestion des acquisitions et interface avec la gestion financière
- Planification prévisionnelle des ressources et planning des agents postés
- Gestion des manifestations et colloques
- Reproduction

D'autres compléments aux services destinés aux lecteurs devraient également être présents dans la version V2.

Actuellement, la version V1, mise en service début octobre 1998, fait l'objet de mises au point en situation réelle d'ouverture au public⁴, pour la version V2, la marché avec le prestataire informatique étant rompu, un nouvel appel d'offre va être lancé.

L'ensemble du projet a été conduit par la Direction de l'informatique et des nouvelles technologies (DINT) devenue par la suite Direction des systèmes d'information (DSI), et plus spécifiquement par l'équipe de

³ Le catalogue unique est en cours de constitution, il rassemble, pour l'instant, la conversion rétrospective et la production des imprimés de 1970 jusqu'à nos jours dans une entité nommée BN-OPALE PLUS. A terme, dans les versions 2-3 (V2-V3), on aboutira à la constitution d'un catalogue unique multimédia. Pour l'instant trois catalogues distincts subsistent : Libre accès Haut-de-Jardin et Rez-de-Jardin ; BN-OPALE PLUS ; Audiovisuel.

⁴ Les dysfonctionnements constatés depuis l'ouverture, le 8 octobre 1998, ont entraîné le mécontentement de certains lecteurs et un mouvement de grève des personnels de deux semaines. Le directeur des systèmes d'information a déclaré que " *Nous savions qu'il y aurait des problèmes à l'ouverture. Mais le seul moyen de tester un système comme celui de la BnF, c'est de le faire fonctionner en vraie grandeur.* " (Le Monde, 21.10.1998)

Maîtrise d'ouvrage du système d'information (MOSI). En son sein, une cellule “ accompagnement ” est plus particulièrement chargée de prendre en compte la dimension humaine du processus de changement informatique ; elle a piloté une grande part des dispositifs de formation induits par la mise en œuvre progressive du SI.

2. LES FORMATIONS AU SYSTEME D'INFORMATION DE LA BNF

2.1 LE DISPOSITIF DE FORMATION SI

Le dispositif de formation au SI, piloté par la cellule accompagnement de la DSI/MOSI, a associé l'ensemble des acteurs de la formation " généraliste " au sein de la BnF : les directions et les départements, leurs correspondants du Schéma directeur de la formation et les correspondants formation du Service des qualifications et de la formation (SQF); il a mobilisée des ressources importantes de formateurs internes.

L'élaboration du plan de formation proprement dit a été menée par la cellule accompagnement de la MOSI et précédée d'une assistance par un prestataire extérieur. Cette assistance a permis de valider une approche par " métiers et compétences " alors même que le maître d'œuvre informatique, ainsi que certains agents du DSI, n'envisageaient qu'une formation " outil " aux applications fournies.

Suite à des problèmes de coordination entre le DSI et le SQF, la MOSI a lancé un recensement des systèmes de formation à l'intérieur de la BnF. Ces travaux ont permis l'élaboration d'un plan de formation privilégiant une approche par " filière de métiers ".

2.1.1 Les filières de métiers

La mise en œuvre de la formation a retenu 14 filières de métiers " utilisateurs " et 5 filières " informaticiens ". Outre les fonctions administratives et de gestion technique de la BnF, la filière " encadrement " concernait certains conservateurs et responsables de services. Huit filières concernaient des missions bibliothéconomiques :

- Accueil du public et assistance des lecteurs
- Communication et assistance aux lecteurs
- Traitement intellectuel du document, assistance aux lecteurs et gestion de salle
- Réception des entrées et assistance aux lecteurs
- Magasinage et communication
- Magasinage et conservation
- Conservation
- Reproduction

Les personnels d'encadrement étaient également invités à suivre la filière correspondant à leur métier.

A l'intérieur de chaque filière, différents cursus permettent de prendre en compte les besoins particuliers d'un métier. Ainsi la filière F01, " Accueil du public et assistance aux lecteurs ", comprend quatre cursus : accueil, information et visites – orientation des lecteurs – supervision et sécurité – caissier.

Chaque cursus comprend plusieurs cours ordonnés. Chaque agent suit un cursus, ce qui correspond à une durée comprise entre trois et douze jours.

2.1.2 Les chefs de projet Accompagnement et les formateurs relais

La mise en œuvre du dispositif de formation a mobilisé huit chefs de projet Accompagnement et trente cinq formateurs relais.

2.1.2.1 Les chefs de projet Accompagnement

Ces chefs de projet accompagnement ont participé à l'élaboration des cours et ont suivi en 1997 une formation à la pédagogie d'adultes par objectif et aux pratiques de formation (environ 15 jours). Leur formation pédagogique a été conduite, à la demande de la DSI, par le SQF et un prestataire extérieur.

Répartis par " familles de métiers ", selon leurs spécialités, ils avaient en charge la conception et l'élaboration des cours de formation ; ils ont ainsi assisté le maître d'œuvre informatique dans la conception des modules de formation.

Certains des chefs de projet Accompagnement ont également eu un rôle de formateur relais lors de la mise en œuvre de la formation SI-V1.

Cet investissement peut être estimé, en moyenne, à six mois de travail équivalent temps plein (ETP), répartis sur une année.

2.1.2.2 Les formateurs relais

Les 35 formateurs relais ont été recrutés à l'automne 1997 par appel de candidatures auprès des directions et sur la base de fiches de profil (3 à temps plein, 32 à mi-temps).

Les spécialités retenues étaient les suivantes :

- Accueil et inscription des lecteurs
- Consultation du catalogue
- Conservation et reproduction
- Magasinage et assistance aux lecteurs
- Gestion de salle et service bibliographique.

La charge de travail était très importante et comprenait 30 jours de formation et de préparation, puis l'exercice à plein-temps pendant 3 mois ou à mi-temps pendant 6 mois.

La formation des formateurs relais, étalée sur une période de 4 mois, visait trois objectifs : une formation de formateurs adultes, une formation aux nouveaux modes de fonctionnement et un apprentissage des applications du SI et de l'utilisation des supports de formation.

La formation fonctionnelle au SI – “ connaissance de l’environnement technique et organisationnel du SI, intégrer la dimension du SI dans l’organisation de la BnF ”- a été mise en œuvre par la DSI.

La formation pédagogique (5 à 6 jours, plus un accompagnement personnel) a été assurée par le SQF et un prestataire extérieur. Il en a été de même pour une formation à l’ergonomie posturale et à l’environnement informatique d’une durée de deux jours.

Enfin, suivant les profils de formateurs, Cap-Gemini a formé les formateurs relais aux applications informatiques et à l’appropriation des supports de cours.

2.2 LA FORMATION À LA VERSION V1

La mise en œuvre du dispositif de formation à la V1 a été une opération de grande envergure. Les quelques chiffres qui suivent en rendent compte :

- 2500 agents à former
- 14 filières correspondant aux familles de métiers de la BnF, dont 8 aux missions bibliothéconomiques
- 29 cursus de métiers spécialisés
- 38 cours, couvrant l’éventail des métiers

Pour cela une quarantaine de formateurs relais et concepteurs de formation ont été mobilisés. Un centre de formation informatique (CFI) a été mis en place, géré par trois personnes, autour d’une plate-forme école dotée d’un serveur, de 145 micro-ordinateurs et utilisant un catalogue de 70000 notices. L’ensemble a été implanté dans 18 salles de formation sur trois sites.

Entre le 26 avril et le 1^{er} octobre 1998, 1845 agents ont suivi une formation (4400 jours-stagiaires, durée moyenne 3,5 jours), dont 1231 de la Direction des Collections. 471 sessions de cours ont été dispensées dont

- 152 cours de connaissance générale du SI
- 64 cours de consultation du catalogue
- 71 cours consultation des CD-ROM et documents numérisés
- 74 cours sur le service public en banque de salle
- 61 cours sur les opérations de prélèvement et réintégration des documents en magasin

2.3 LA FORMATION À LA VERSION V2

La version V2 est actuellement en cours d’instruction. Elle concernera pour l’essentiel le catalogage et la gestion des entrées, ainsi que la conservation.

Pour la formation seront concernés, en première approche, environ :

- 400 catalogueurs, pour le module catalogage
- 150 à 200 agents, pour la conservation, mais avec de petits effectifs en fonction des applications.

En liaison avec notre réflexion sur l’accompagnement à la formation au sein du service de la Bibliographie nationale Française – livres, nous nous intéresserons tout particulièrement à l’aspect formation des

catalogueurs, en passant volontairement sous silence les modalités de formation des agents de la conservation, ainsi que l'aspect de gestion des entrées des ouvrages.

Le plan de formation à la V2 devra répondre à deux modifications majeures de l'environnement de travail des catalogueurs. En effet la version V2 du système va proposer l'application " production du catalogue ", ce qui implique deux changements fondamentaux :

- d'une part, un changement d'outil de travail : abandon des bases de catalogage existantes (BN-Opale, GEAC-Libre accès, BN-Opaline sous-base de l'audiovisuel, LORIS) au profit d'un nouvel environnement de travail, commun à tous les catalogueurs, développé sous Windows
- d'autre part, un changement de format de catalogage : abandon de la description des documents avec les formats INTERMARC actuels au profit d'un nouveau format INTERMARC rassemblant la description de tous les types de documents (format intégré B) et de tous les types d'autorité (format intégré A).

La formation se déroulera pour l'essentiel pendant l'arrêt complet de la base de catalogage (pour permettre le transfert des données vers la nouvelle base " intégrée "), elle devrait prendre plusieurs formes :

- une formation théorique en salle
- une formation initiale pratique sur la plate-forme de formation et la base de données formation de référence
- un monitorat dans les services sur la plate-forme opérationnelle
- une formation de suivi sur la plate-forme de formation et la base de données formation de référence

Les leçons de la V1 mettent en évidence la nécessité d'un partenariat renforcé entre les différents acteurs de la formation :

- la cellule d'accompagnement du DSI
- le maître d'œuvre
- les chefs de projet accompagnement
- le bureau de la formation du Service de Coordination bibliographique, en charge de la formation initiale des catalogueurs de l'établissement
- le Service des qualifications et de la formation de la Direction des Ressources humaines
- les correspondants de formation des départements et/ou les correspondants schéma directeur de la formation
- les personnes ressources
- les formateurs relais

2.3.1 Les étapes de la formation

Dans la mesure où la date du basculement de BN-Opale vers la nouvelle base BN-Opale Plus n'est pas encore connue (seule une estimation pour la fin 2001 a été avancée jusqu'à présent), le calendrier de la formation ne peut se présenter que sous la forme d'un calendrier rétroactif :

- V2 – 6 mois : formation “ cadrage ” s’adressant au réseau d’accompagnement
- V2 – 5 mois : séances de sensibilisation pour les personnels des services concernés et formation des personnes ressources aux applications
- V2 – 3 mois : formation pratique, sur la plate-forme de formation (applications du SI sur une base de données école)
- V2 + ...mois : monitorat dans les services sur la plate-forme opérationnelle, suivant un calendrier de montée en charge

Les cours d’initiation au nouveau format se dérouleront parallèlement à la formation sur l’application, dans un souci constant d’intégrer les deux aspects du travail. Tout d’abord il est prévu pour tous les stagiaires des cours de consultation du catalogue. Le premier en format public, permettra à chacun de rafraîchir, d’affiner les connaissances sur les données du catalogue public et la manipulation de celui-ci.

Le second, en format professionnel, a pour objectif de présenter la typologie des notices du catalogue, de mesurer le changement d’échelle entre les systèmes existants et BN-Opale Plus, et d’étudier les modes d’interrogation propres aux professionnels.

Pour les cours sur les formats intégrés (A) et (B), chaque catalogueur suivra tout d’abord un cours de présentation général du format (A) et/ou (B). Ensuite il suivra les cours pour les types de documents et les types de notices qu’il catalogue dans la base.

3. LA BIBLIOGRAPHIE NATIONALE FRANCAISE –LIVRES

3.1 LE DEPARTEMENT DU DEPOT LEGAL

Suite à la réorganisation générale des services d’octobre 1998, le Service de la Bibliographie nationale française – livres s’inscrit dans le Département du Dépôt Légal, lui-même dépendant de la nouvelle Direction des Services et des Réseaux.

Le Département du Dépôt Légal assure la chaîne de collecte et de traitement des livres et périodiques imprimés, déposés à la BnF au titre du Dépôt légal et des échanges. Il a la responsabilité du signalement de ces documents. A ce titre, il produit la Bibliographie nationale Française, qui signale la production éditoriale.

En liaison avec la Direction des Collections, le département oriente les documents, après catalogage, entre les différents départements thématiques. Il assure les relations avec le réseau des bibliothèques du dépôt légal imprimeur.

En liaison avec la Délégation aux Relations Internationales et la Direction des Collections, le service des échanges mène une politique de répartition, au mieux des intérêts de la BnF, des exemplaires du Dépôt légal ; d’une part entre les bibliothèques étrangères qui lui assurent, en retour, l’envoi de documents de qualité et d’autre part entre les bibliothèques françaises avec lesquelles un partenariat est établi⁵

De fait le Département du dépôt légal se trouve divisé en cinq services :

- Service de la gestion du dépôt légal des périodiques
- Service de la bibliographie nationale française – périodiques
- Service de la gestion du dépôt légal des livres
- Service de la bibliographie nationale française – livres
- Service des échanges

3.2 LE SERVICE DE LA BIBLIOGRAPHIE NATIONALE FRANCAISE –LIVRES :

3.2.1 Missions

Conformément aux recommandations du contrôle bibliographique universel (CBU), le service de la BNF-livres assure le traitement bibliographique de la production éditoriale française, en créant, pour chaque livre reçu au titre du dépôt légal, une notice dans la base BN-Opale. Il s’agit d’un catalogage de référence

⁵ Cf. Dossier “ Réorganisation générale des services ”, BnF, Octobre 1998

(puisque émanant d'une bibliothèque nationale), établi selon les normes françaises conformes aux normes internationales.

En 1998, 48834 notices ont été rédigées.

Pour chaque notice sont établis des accès auteurs (personnes physiques ou collectivités), des liens aux notices de collection et une indexation matière.

Le service participe donc à la constitution des fichiers d'autorité et à la cohérence de la base en collaboration avec le Service de Coordination Bibliographique (SCB). Il gère la production des produits BNF-livres sur papier et cédérom. Il participe également à la "Bibliographie nationale publications en série" en signalant plus de 600 notices de nouvelles collections par an.

Les exigences du service sont d'assurer un catalogage de qualité ("zéro défaut" des notices) et de faire face à l'intégralité de la production éditoriale.

"La Bibliographie nationale française – livres" est ensuite publiée à partir de l'extraction des notices nouvellement créées dans la base. Ces notices peuvent être fournies sous forme d'un abonnement à une bibliographie papier, paraissant toutes les deux semaines, à un CD-ROM cumulatif bimestriel et d'un accès ouvert à BN-Opale via le réseau Internet ou sous forme de disquettes ou de bandes magnétiques pour une demande concernant un nombre limité de titres.

La diffusion de ces notices est un facteur de normalisation et d'homogénéisation des catalogues des autres bibliothèques et devrait favoriser ainsi la coopération et le travail en réseau.

3.2.2 Organigramme

Les changements dans l'organisation des collections occasionnés par l'ouverture du nouveau site Tolbiac - François Mitterrand ont été l'occasion d'une réorganisation du service, calquée sur la structure de la Direction des Collections, organisée en quatre départements thématiques pour les documents imprimés.

La Direction des Collections (DCO) est destinataire du premier exemplaire du dépôt légal (sur les quatre déposés par l'éditeur ou éventuellement les deux déposés par l'imprimeur) après son traitement documentaire à la Bibliographie nationale Française. Il rentrera dans les collections patrimoniales et pourra être consulté par les lecteurs du Rez-de-jardin.

La section livres a donc été restructurée au cours du second semestre 1995 en quatre équipes thématiques⁶, ce qui a permis d'harmoniser les procédures de travail. De même, c'est à cette date qu'a eu lieu le passage au catalogage intégré. Auparavant, le catalogage signalétique en accord avec les prescriptions des normes françaises fondées sur les ISBD (International Standard Bibliographic Description) était fait par des agents du grade de bibliothécaire adjoint et bibliothécaire adjoint spécialisé.

⁶ Equipe 1 : Philosophie, histoire, sciences de l'homme et de la société
Equipe 2 : Sciences politiques, économiques et juridiques
Equipe 3 : Sciences et techniques
Equipe 4 : Arts, langues et littérature

Le catalogage analytique (en l'occurrence l'indexation Rameau) étant assuré par des conservateurs. Le catalogage intégré permet à chacun, quel que soit son grade, d'effectuer à la fois la catalogage signalétique, l'établissement des points d'accès auteurs et l'indexation (établissement des points d'accès matière seul pour l'instant).

A l'intérieur de chaque équipe, les catalogueurs/indexeurs travaillent par spécialité (ex. : géographie, histoire, droit, techniques de l'ingénieur, linguistique...) et avec les ouvrages en main. Ils font les recherches nécessaires à une identification sans ambiguïté des auteurs, des collections, des éditeurs. Ils sont encadrés par des chefs d'équipe.

Les chefs d'équipe sont chargés, outre leur tâche de catalogage et comme leurs homologues de la DCO, de la coordination du travail de leurs équipes, du suivi de la formation des nouveaux personnels, de l'application des consignes et de la remontée des problèmes ainsi que du contrôle qualité (relecture du listing) toutes les deux semaines. Pour les nouveaux catalogueurs, ils font une relecture systématique livre en main. Ils ont également un rôle important de référent, c'est à dire de conseil et d'encadrement dans les cas de catalogage difficiles.

Ils vérifient la cohérence des liens effectués entre les notices bibliographiques et les notices d'autorité. Pour les cas complexes ou qui demandent de nombreuses corrections dans les fichiers d'autorité, ils font appel à un collègue de leur section, spécialisé dans un type d'autorité : Autorités Personnes Physiques (APP), Autorités Collectivités Auteurs (ACO), Autorités Matières (AMA).

Ce correspondant pour chaque type d'autorité sert de relais entre, d'une part les chefs d'équipe qui lui soumettent les difficultés et d'autre part, les gestionnaires du fichier d'autorité concerné qui travaillent au Service de la Coordination Bibliographique (SCB).

Direction des services et des réseaux
DEPARTEMENT DU DEPOT LEGAL
Service de la Bibliographie nationale Française - livres

TRAITEMENT DES LIVRES				FONCTIONS TRANSVERSES		
<u>Equipe 1 :</u> Philosophie, histoire, sciences de l'homme et de la société	<u>Equipe 2 :</u> Sciences politiques, économiques et juridiques	<u>Equipe 3</u> Sciences et techniques	<u>Equipe 4 :</u> Arts, langues et littérature	Coordination	Cellule collections	1 secrétaire, 2 magasiniers
				Coordination bibliographique		
Chef d'équipe	Chef d'équipe	Chef d'équipe	Chef d'équipe	Coordination APP Coordination ACO	Responsable	
13 catalogueurs/ indexeurs	12 catalogueurs/ indexeurs	7 catalogueurs/ indexeurs	14 catalogueurs/ indexeurs	Coordinat. AMA Coordinat. Dewey	2 catalogueurs	

3.2.3 Circuit du livre :

Une fois par semaine, les livres arrivent à la Bibliographie nationale Française – livres, en provenance du Dépôt légal où ils ont été enregistrés et affectés d'une notice succincte (auteur, titre, éditeur, année, ISBN, éventuellement collection). La cellule collection repère les nouveaux titres de collections et les crée dans la base. Les ouvrages sont ensuite triés et répartis entre les quatre équipes, puis à nouveau triés à l'intérieur de chaque équipe par grands thèmes.

Toutes les deux semaines (rythme de parution du produit Bnf papier), un premier état des notices traitées dans les deux semaines précédentes est édité sur un listing qui arrive chez les chefs d'équipe. A la lecture de ce listing, ceux-ci repèrent les erreurs manifestes (non respect des normes, des autres règles de catalogage, repérage des notices doubles, problèmes d'homonymie dans les autorités auteurs, initiales d'un auteur non développées, non respect de la typographie, omission des vedettes matières...). En cas de doute, ils consultent les ouvrages correspondants. Ils indiquent ensuite à chaque catalogueur les erreurs relevées pour qu'ils les corrigent eux-mêmes.

Il est important de souligner ici le rôle central que doit jouer la productivité et le rendement dans le service. En effet dans l'obligation de traiter une moyenne de 1000 ouvrages entrant chaque semaine par le biais du dépôt légal, les agents de la Bibliographie nationale française – livres sont constamment tiraillés entre une exigence de qualité, liée à la position de "référence" qu'occupe le service dans le domaine de la bibliographie, et la nécessité de faire face au flux constant et en continuelle croissance des publications. Cette constatation sera à garder à l'esprit tout au long de l'élaboration du plan d'accompagnement à la formation, dans la mesure où la reprise rapide du travail à un niveau de productivité élevé devra être à l'horizon de tout projet lié au service.

4. MISE EN PLACE D'UN PLAN D'ACCOMPAGNEMENT A LA FORMATION : LE BILAN DE LA VERSION V1 (EXPERIENCE EXTERIEURE)⁷

4.1 GENERALITES SUR LA MISE EN PLACE DE LA FORMATION AU SI

Même si le mécontentement du personnel, qui a abouti au mouvement de grève d'octobre 1998, a eu des causes nombreuses et d'origines diverses, les problèmes rencontrés par rapport au nouveau système informatique et à la formation devant préparer à son utilisation ont été soulignés de nombreuses fois.

De fait le dispositif de formation " Pré-requis Métier/ Outils informatiques ", adopté pour la V1, a, pour une très grande part, ignoré l'organisation réelle du travail et la part que chacun y prend. A l'issue du chantier " Processus ", qui avait pour but l'analyse conceptualisée des organisations de travail, l'exécution des différentes tâches dans le SI a été ordonnancée et outillée dans un ordre précis.

Entre le métier et l'outil, l'organisation réelle du travail, in situ, n'a pas été prise en compte. Ce qui ne veut pas dire que l'organisation théorique n'a pas été analysée et conceptualisée, mais ces analyses auraient gagné à faire participer l'ensemble des agents concernés, au plus près du processus et de l'exécution réelle du travail.

La formation, comme l'organisation, n'a pas assez pris en compte les difficultés de démarrage du SI et les voies et moyens de résolution des problèmes et situations concrètes d'organisation et de fonctionnement en mode dégradé.

Le dispositif Chef de projet Accompagnement et Formateurs relais a été plébiscité par les agents formés, même si les difficultés rencontrées sur le SI comme sur la base école ont rendu la tâche des formateurs malaisée devant la confrontation à certains stagiaires mécontents. Les chefs de projet Accompagnement et les formateurs relais reconnaissent également que cette opération leur a beaucoup apporté tant sur le plan professionnel que sur le plan personnel, mais déplorent la difficulté de reconnaissance de leur mission de formation et le manque de suivi dans les phases ultimes de mise en œuvre.

⁷ Compte tenu du caractère particulier d'un établissement aussi important que la BnF, il a été difficile de trouver une référence extérieure à analyser. Cependant la taille même de l'établissement a pu nous autoriser à puiser cette expérience dans une Direction différente (en l'occurrence la Direction des collections) à un moment différent du développement du Système Informatique. Il nous a semblé que l'identité de fond, alliée à des types d'organisations réellement différent rendraient cette référence suffisamment pertinente.

4.2 LE DEPARTEMENT PHILOSOPHIE, HISTOIRE, SCIENCES DE L'HOMME DE LA DCO FACE A L'ACCOMPAGNEMENT POST V1

Le département thématique “ Philosophie, Histoire, Sciences humaines ” a été touché, comme tous les autres départements thématiques de la Bnf, par l'arrivée de la V1 du SI. La formation initiale au SI ayant été évoquée précédemment, nous nous attacherons plus particulièrement à la description des suites qui lui ont été données au sein du département.

Face aux problèmes liés au système et à l'adaptation des agents à la nouvelle chaîne du document, le service formation a mis en place, en collaboration avec la DSI, un collège de 26 personnes (composé au 2/3 de personnels catégorie A ET B, à 1/3 de catégorie C) chargé de répercuter les informations nouvelles concernant le SI.

En effet, avant sa phase de stabilisation actuelle, la V1 du Système Informatique faisait l'objet de réajustements successifs et fonctionnait essentiellement suivant divers modes dégradés, qui ne correspondaient pas toujours à la formation initiale sur la base école, qu'avaient reçu les agents. Dès lors tant les modifications de l'application, que les moyens de faire fonctionner le système en mode dégradé devaient être répercutés par les membres du collège, informés en priorité des changements à venir.

Dans cette optique ils avaient reçu une formation complémentaire de la part de la DSI. L'encadrement des agents se faisait sur le mode informel d'une aide en “ poste à poste ”. Les fonctionnalités du système se stabilisant, les fonctions des membres du collège ont progressivement évolué vers celles de “ personnes recours pour le SI ” (passant progressivement d'un effectif de 26 à 34 personnes).

Les attributions de ces “ personnes recours ” (à peu près équivalentes aux anciens “ aides à la recherche en magasins ” de l'ancienne Bibliothèque nationale de Richelieu) consistent à présent en un encadrement transverse des différents postes de communication des ouvrages en salle. En effet la communication des ouvrages se fait par le biais d'une succession de postes, correspondant chacun à un module informatique :

- l'arrière banque de salle (poste de magasinage et de gestion du TAD)
- la banque de salle (2 postes de communication et de retour des ouvrages)
- l'aide aux lecteurs (poste de consultation des catalogues)

Dans ce cadre de travail, la “ personne recours ” peut intervenir sur toutes les étapes de la communication du document, de la recherche directe en magasin à la recherche bibliographique, en passant par les entrées et sorties des documents et la gestion des places.

Ce caractère transverse, qui lui donne une vision globale des problèmes rencontrés, permet à la “ personne recours ” d'être un accompagnateur efficace pour le suivi de formation des agents.

Parallèlement à la mise en place de cette structure d'accompagnement, le service de la formation en collaboration avec la DSI a mis l'accent sur une meilleure écoute des réactions des agents par rapport à la formation et à leur environnement de travail. Pour cela il a effectué auprès des agents un relevé des problèmes liés aux applications du SI, problèmes rassemblés ensuite en quatre thèmes principaux (réorientations, envoi et réception des documents, mises de côté, gestion des places) et qui ont fait l'objet de fiches d'aide à l'utilisation du système.

Dans la même optique le département a fait appel à une société extérieure chargée d'observer les réactions des agents par rapport au circuit du document et d'en tirer un bilan global par rapport aux conditions de travail.⁸

En dernier lieu, les dernières formations initiales, ayant eu lieu en avril 1999, ont fait l'objet d'une série de questionnaires d'appréciation pour les agents formés. Ces questionnaires permettront d'effectuer d'éventuelles réorientations dans le contenu de la formation, ainsi qu'une vision plus nette des efforts à apporter au niveau de l'accompagnement.

4.2.1 Eléments positifs et points forts

La réflexion sur l'accompagnement a permis, dans le département, de dégager la fonction de " personnes recours ", qui s'est avérée indispensable au bon fonctionnement du circuit du document.

La circulation de l'information a été grandement améliorée, dans les deux sens (bureau de la formation – agents à former ; agents en formation – responsables formation) permettant un cadrage des objectifs au plus près des attentes des agents et des informations à leur transmettre.

4.2.2 Critiques

Nous n'insisterons pas plus avant sur des points négatifs déjà largement évoqués par ailleurs. Cependant on pourra regretter qu'aucun plan d'accompagnement à la formation n'ait été prévu au départ, obligeant les responsables de la formation du département à mettre sur pied des structures ad hoc, qui n'ont pu faire leurs preuves que progressivement et au prix de multiples réajustements.

4.2.3 Enseignements à tirer pour la Bibliographie nationale française – livres

L'analyse de la situation dans le département " Philosophie, Histoire, Sciences de l'homme " nous amène surtout à mettre en avant l'importance d'une réflexion anticipée sur un accompagnement à la formation au sein du service. L'expérience de la DCO montre à quel point il est impossible de se passer d'une telle démarche d'accompagnement ; la grève de 1998 en est une confirmation cinglante qui aurait peut-être pu être évitée.

D'autre part, et si l'on se place d'emblée dans l'optique d'un tel plan d'accompagnement, la nécessité de sa mise en place parallèlement à la formation proprement dite et en complémentarité avec elle nous est enseignée par les difficultés rencontrées par la DCO lors de l'élaboration d'une telle structure dans l'urgence et alors que la formation initiale était déjà achevée.

⁸ Cette société, la STRATEM, n'a pas encore rendu le bilan rendant compte de son travail.

Cependant il faut également savoir s'inspirer de l'exemple des "personnes recours", structure d'appoint, mais qui s'est révélée très efficace. Elle pourra inspirer la création d'éventuelles "personnes ressources", formées aux spécificités d'un service de production du catalogue.

5 L'ACCOMPAGNEMENT A LA FORMATION DANS LE SERVICE DE LA BIBLIOGRAPHIE NATIONALE FRANCAISE - LIVRES

5.1 PRINCIPES GÉNÉRAUX DE L'ACCOMPAGNEMENT À LA FORMATION

L'accompagnement à la formation doit s'inscrire dans une perspective d'individualisation de la formation et, pour cela, se traduire par un rééquilibrage de la relation pédagogique visant avant tout à “ rendre à l'apprenant adulte le rôle de sujet de sa formation ”⁹ . Dans cette optique, la personne assurant un suivi de formation devra assumer un rôle composite : personne ressource, consultant, conseiller, guide. Il devra en outre guider l'apprenant dans les ressources pédagogiques mises à sa disposition, lui fournir éventuellement une aide méthodologique, et surtout être à l'écoute de ses demandes.

L'importance du suivi de formation réside dans sa capacité de répondre aux failles structurellement inscrites dans chaque processus de formation. Effectivement, le processus de formation peut être décrit comme l'apport de notions et de techniques de manière homogène à un public toujours hétérogène. Ainsi, l'accompagnement à la formation doit forcément partir de l'apprenant et se confronter à la diversité inhérente à une population donnée. Il doit prendre en considération une double dimension : la logique du contenu et les logiques des apprenants eux-mêmes.

La période qui suit l'action de formation est capitale pour stimuler et faciliter la mise en application des compétences acquises. Cela passe par une consolidation in situ des acquis et la mise en œuvre de mesures complémentaires. L'objectif du suivi de formation en action, c'est-à-dire intégré au travail quotidien, en conditions réelles, est d'aider un groupe à réaliser un objectif réel et spécifique.

A la Bnf-livres l'une des contraintes qui pèse le plus sur les problèmes de formation et d'adaptation aux nouveaux outils est celle de l'exigence de productivité du service. En effet, les premières étapes de la formation coïncideront avec un arrêt technique forcé de la base, mais lors de la reprise, après une période évaluée actuellement à environ deux mois, le suivi de formation devra coexister avec la production courante.

Même pendant la période d'arrêt “ forcée ”, les livres continuent à s'accumuler au rythme de 4000 volumes, au moins, par mois, ce qui représentera environ 8000 à 9000 ouvrages de retard à la reprise, si l'on compte sur deux mois d'arrêt. De fait l'accompagnement des agents qui suivra la formation devra prendre en compte la nécessité absolue de poursuivre régulièrement la production des notices, alimentant tant le nouveau catalogue général BN-Opale Plus, que les publications régulières de la Bibliographie nationale française – papier.

⁹ GERARD Françoise, LESPESAILLES Corinne, LIETARD Bernard ... [et al.], *Les métiers de la formation : contributions de la recherche, état des pratiques et étude bibliographique ...* , 1994, p. 135.

Faisant suite à une formation, tant théorique (au nouveau format intégré), que pratique (sur une base école) les mesures d'accompagnement ne prétendront pas s'y substituer, ni la redoubler au sein du service.

De fait ces mesures devraient consister en la mise en place d'un certain nombre de personnes ressources, responsables accompagnement, dont les compétences plus poussées dans la connaissance et l'usage de la nouvelle application et du nouveau format permettront de répondre aux difficultés que rencontrerons sans doute les agents face à ces nouveautés.

Il faudra également envisager la possibilité de créer une structure de réunion et de communication plus générales entre les responsables accompagnement et les agents, qui aurait pour finalité un cadrage global des problèmes rencontrés et une diffusion efficace des grandes orientations données par la direction et les chefs d'équipes.

Ce type de structure permettrait en outre une plus grande rapidité de décision et de réaction face aux problèmes rencontrés, ainsi que des contacts plus étroits et une organisation commune entre les responsables de la formation dans le service et ceux du SCB (Service de coordination bibliographique).

5.2 QUELS ACTEURS POUR L'ACCOMPAGNEMENT ?

En marge des correspondants formation et des formateurs relais recrutés de manière transverse dans les différents départements, il est important, pour mettre en place un suivi de formation efficace dans le service, de "recruter" par des procédures internes au service des personnes capables d'encadrer le travail des agents lors de leur retour sur leur postes.

5.2.1 Un réseau de correspondants et de formateurs relais existants

Dans le cadre de la mise en place du SI et de la formation à la V1, un certain nombre de personnes avaient été recrutées comme correspondants informatiques ou formateurs relais. Leur expérience, tant technique ou pédagogique, que d'encadrement de personnes en apprentissage, pourrait être prise en compte de façon très profitable par une nouvelle structure d'accompagnement à la formation.

De plus la structure normale de fonctionnement du service, reposant sur un nombre important de relecteurs spécialisés par domaines (fichiers d'autorités, Dewey, bibliographique) peut fournir des candidats très qualifiés aux tâches d'encadrement V2 que l'on se propose de mettre en place.

Cependant il nous semble important de prendre acte du fait que la plupart de ces relecteurs ne possèdent pas les connaissances informatiques indispensables à l'encadrement du travail sur la nouvelle application. Or il paraît difficile de scinder les compétences lorsqu'il s'agit d'encadrer un travail global, qui associe étroitement application et format.

Les tâches de relecture concernent actuellement, toutes spécialités confondues, 10 équivalents temps plein (ETP) sur un effectif total du service de 58 personnes (correspondant à 50 ETP de catalogage), ce qui représente environs 1/5 des agents plus ou moins impliqués dans le processus de relecture.

Il faut noter cependant que cet état de fait ne peut qu'aller en contradiction avec les exigences de productivité du service. La mise en place d'un plan d'accompagnement des catalogueurs pourrait être l'occasion

d'un recadrage des attributions de chacun des agents ayant actuellement des responsabilités d'encadrement ou de relecture.

5.2.2 L'importance de susciter de nouvelles vocations

Cependant il ne faut pas perdre de vue le fait que les correspondant actuels ont dans leurs attributions un nombre de tâches et de responsabilités considérables et que quelques expériences négatives ont pu décourager certains formateurs relais de la V1.

De fait il semble important dans le cadre de la mise en place de cette nouvelle structure de susciter des vocations nouvelles parmi les agents qui se sentiraient des compétences particulières dans ce domaine, quel que soit, par ailleurs, leur grade ou leur ancienneté dans le service.

Pour toutes ses raisons il semble important de faire le recrutement de ces futurs agents d'accompagnement par le biais de " fiches de fonction " ¹⁰ très précises, qui pourraient déboucher sur des fiches de poste clarifiant leurs missions et l'investissement aussi bien temporel qu'humain que cette nouvelle tâche peut exiger.

Nous proposons ci-dessus un tableau comparatif des différentes hypothèses envisageables :

	Avantages	Inconvénients
Responsables accompagnement application + responsable accompagnement format	<ul style="list-style-type: none"> • Champ d'attribution moins important, donc compétence attendue plus grande 	<ul style="list-style-type: none"> • Pas de suivi unifié des problèmes • Nécessite plus d'accompagnateurs
Responsable accompagnement application <u>et</u> format	<ul style="list-style-type: none"> • Maintient la liaison application/format (démarche unifiée) • Moins d'accompagnateurs nécessaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Compétences plus importantes exigées des responsables accompagnement • Mobilisation plus importante des responsables

	Avantages	Inconvénients
Utilisation des correspondants et formateurs relais existants	<ul style="list-style-type: none"> • Expérience et compétences dans les questions de formation • Réseau déjà existant et en bon fonctionnement 	<ul style="list-style-type: none"> • Surcroît de travail important pour les correspondants • Possibilité de démobilisation liée à la V1

¹⁰ On pourra trouver un modèle possible d'une telle fiche de fonction en annexe 1

Recrutement spécifique de nouveaux agents au sein du service	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilité de faire émerger des compétences nouvelles • Création d'un réseau de correspondants spécifique (ne redouble pas les réseaux existants) 	<ul style="list-style-type: none"> • Travail important de recrutement (définition de profils, appel à candidatures) • Relative inexpérience des agents nouvellement recrutés
--	---	--

5.3 Quelles modalités de fonctionnement ?

5.3.1 L'usage du listing de relecture

Comme nous l'avons déjà indiqué dans la description du circuit du livre, la majeure partie du processus de contrôle qualité des notices passe par la relecture du listing tous les quinze jours. La circulation du listing entre les différents maillons de la chaîne du livre constitue une structure de fonctionnement qui pourrait être reprise sans grande difficulté lors de la mise en place du plan d'accompagnement à la formation.

Pendant un certain nombre de considérations d'ordre fonctionnel nous amènent à proposer une option différente. En effet dans l'évaluation du rôle du listing comme outil de formation et de contrôle qualité, il est important de ne pas perdre de vue sa finalité avant tout éditoriale, comme "épreuve" précédant le "bon à tirer" de l'éditeur.

Dès lors son utilisation comme outil pédagogique et liaison entre les différents acteurs de la chaîne du documents, non seulement le détourne de sa fonction première, mais encore ne constitue pas l'approche la plus efficace au niveau pédagogique.

En effet les allées et venues du listing entre les catalogueurs et les relecteurs ne préjugent en rien de l'efficacité pédagogique de la démarche et de son intégration par l'agent concerné. De plus un usage éventuel du listing ne concernerait que l'aspect lié au catalogage proprement dit, et il est à prévoir que beaucoup d'agents vont avoir plus de difficultés avec la manipulation de l'application.

Il nous semble donc important de mettre en place une structure permettant le contact direct entre les responsables de l'accompagnement et les agents. Ces contacts pourront être en majeure partie informels, lorsque l'agent rencontre un problème concret lié au format ou à l'application.

En revanche il serait opportun d'institutionnaliser des réunions¹¹ de cadrage qui permettraient aux agents d'évoquer des problèmes plus généraux, et aux responsables de l'encadrement de se rendre compte concrètement des orientations à donner à leur mission.

	Avantages	Inconvénients
Contrôle des difficultés par le biais du listing + personnes	<ul style="list-style-type: none"> • Structure de fonctionnement déjà 	<ul style="list-style-type: none"> • Sur-utilisation du listing

¹¹ Dont la périodicité, hebdomadaire ou bimensuelle, serait encore à définir suivant les besoins réels des agents

ressources en cas de problème	fonctionnement déjà existante pour une grande part <ul style="list-style-type: none"> • Faible mobilisation en termes de personnels 	<ul style="list-style-type: none"> • Faible impact pédagogique • Mauvaise “ remontée ” des problèmes des agents vers les responsables
Responsables accompagnement + réunions de discussion et d’information périodiques	<ul style="list-style-type: none"> • Bonne circulation de l’information • Ecoute pédagogique plus proche des agents • Gain de temps des relecteurs par rapport au listing 	<ul style="list-style-type: none"> • Mobilisation plus importante des responsables accompagnement • Nécessité de dégager du temps pour les réunions

5.3.2 Modalités d’organisation pratique

Une grande partie du déroulement de l’accompagnement post formation dépendra des objectifs atteints par la formation elle-même. En effet dans le meilleur des cas, cependant peu probable, la formation initiale dispensée par le Service de coordination bibliographique amènera les agents à un niveau de compétence suffisant pour une reprise immédiate du travail à “ plein régime ”. Dans ce cas, seule une aide contextuelle en “ poste à poste ” serait nécessaire.

En revanche si, comme c’est à prévoir, la formation théorique laisse subsister des difficultés majeures pour un certain nombre d’agents, un encadrement plus continu par les responsables de l’accompagnement serait souhaitable. Dans cette dernière hypothèse la mobilisation des personnes ressources pour l’encadrement serait sans doute trop importante en “ poste à poste ” et on pourrait envisager la mise en place de salles de travaux pratiques.

Ainsi une demi-douzaine de personnes pourraient cataloguer dans les conditions réelles de travail, soutenues cependant par un responsable, auquel elles pourraient recourir en cas de difficulté sur chacun des aspects du nouveau système.

Parallèlement à la mise en place d’une telle structure, il pourrait être intéressant de remettre en cause, pendant le temps d’adaptation des agents, la division thématique des ouvrages par équipes, pour adopter une progression par degrés de difficulté croissants. Ainsi on pourrait envisager de commencer par cataloguer les ouvrages de fiction et en général tout ceux qui ne nécessitent pas d’indexation matières, puis de repasser progressivement vers les disciplines de chacun et leurs implications en termes de nouveaux format et application.

Ce type d’organisation pose la question des accréditations permettant de valider les notices cataloguées dans la base. Celles-ci ont été accordées, jusqu’à présent, après un temps de formation et une expérience pratique sur le poste d’affectation. Lors de la mise en place de la formation initiale par le SCB, il a été envisagé de remettre à zéro toutes les accréditations accordées jusqu’à présent, puis de les redistribuer en fonction de la progression de chaque agent sur le nouveau système.

Cependant outre les difficultés qu'une telle décision pourrait faire surgir dans l'organisation concrète du travail, l'impact psychologique sur les catalogueurs, possédant une compétence réelle dans leur domaine, risque d'être très négatif et ressenti comme un manque de confiance de la direction à leur égard.

	Avantages	Inconvénients
Contrôle systématique de toutes les notices (remise à zéro de toutes les accréditations)	<ul style="list-style-type: none"> • Garantie de qualité des notices • Suivi précis de la progression de chaque agent 	<ul style="list-style-type: none"> • Surcroît important de travail pour les correcteurs • Impact psychologique négatif sur les agents (manque de confiance)
Maintient en production normale et suivi par des agents d'accompagnement	<ul style="list-style-type: none"> • Maintient de la productivité du service • Responsabilisation des agents dans le contrôle qualité des notices 	<ul style="list-style-type: none"> • Difficulté de suivi des problèmes individuels par agent • Risque d'erreurs dans les notices
Approche post-formation "systématique"	<ul style="list-style-type: none"> • Adapte la formation initiale aux exigences du service • Permet une économie d'investissement pour les accompagnateurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Ne répond pas forcément aux problèmes concrets des agents • Nécessite la mise en place d'une structure de travaux pratiques
Aide contextuelle, "poste à poste"	<ul style="list-style-type: none"> • Démarche d'accompagnement au plus près des difficultés des agents • Pas de structure particulière à mettre en place 	<ul style="list-style-type: none"> • Ne permet pas de gérer les problèmes récurrents, les questions de fond • Masse d'agents difficile à gérer • Risque de manque d'homogénéité du suivi
Suppression provisoire des équipes thématiques	<ul style="list-style-type: none"> • Progression pédagogique (du plus simple au plus complexe) commune à tous • Confrontation avec tous les types de difficultés 	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation complexe à mettre en place • Problème du maintien de la productivité dans tous les secteurs
Maintient des équipes en l'état	<ul style="list-style-type: none"> • Agents confrontés à des sujets connus • Maintient d'une organisation éprouvée • Poursuite du travail dans tous les secteurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Disparités dans la connaissance du format et de l'application • Risque de retard pour les secteurs les plus difficiles

CONCLUSION

Au moment où nous concluons ce travail, la suite du développement du Système Informatique de la BnF se trouve provisoirement compromise par la rupture du marché avec le prestataire principal engagé dans son élaboration : Cap Gemini. De fait le déploiement de la V2 suppose un nouvel appel d'offre et la passation d'un nouveau marché, pour l'instant prévus pour l'été 2000.

Dès lors les préoccupations concernant l'accompagnement à la formation au sein du service de la Bibliographie nationale française - livres peuvent sembler quelque peu prématurées et pour le moins irréalistes, tant les changements à venir pourraient s'avérer importants.

Cependant l'expérience de la V1 nous aura montré l'importance de l'anticipation en ce domaine. La prise en compte de l'aspect accompagnement nécessitera sans doute un travail psychologique long à mener et qu'il n'est pas vain de mettre en mouvement dès maintenant, pour prendre la juste mesure de l'ampleur du changement à venir.

<p style="text-align: center;">ANNEXE 1 MODELE DE FICHE DE FONCTION D'UN ACTEUR DE L'ACCOMPAGNEMENT</p>
--

Mission

- Apporter un soutien méthodologique et technique aux catalogueurs
- Animer les réunions de synthèse accompagnement
- Assurer le lien entre les chefs d'équipe, la direction du service et les agents

Positionnement

- rôle fonctionnel directement rattaché au chef de service

Compétences

- bonne connaissance du nouveau format intégré
- bonne connaissance des fonctionnalités de l'application de catalogage
- connaissance du catalogue
- connaissance des bases de la pédagogie appliquées aux adultes
- sens de la méthode et de l'organisation
- capacités d'analyse et de synthèse
- qualités d'animation de réunion et de travail en commun

BIBLIOGRAPHIE

OUVRAGES GÉNÉRAUX

La BnF, son système d'information, le dépôt légal

BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DE FRANCE. *Au seuil du 21^{ème} siècle.* Paris : BnF, [1995]

BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DE FRANCE. *Notes et circulaires internes, texte fondateur du 16 mai 1994 sur l'organisation et la gestion du dépôt légal...* Paris : BnF, [1994]

DIRECTION INFORMATIQUE ET NOUVELLES TECHNOLOGIES, MAÎTRISE D'OUVRAGE DU SYSTÈME D'INFORMATION. *Plan Qualité MOSI Période 1 Présentation du projet de la Bibliothèque nationale de France et de son système d'information .* Paris : BnF [1995]

ETABLISSEMENT PUBLIC DE LA BIBLIOTHÈQUE DE FRANCE. *Rapport des groupes de travail 1991.* [Paris] : EPBF, 1991

PASSIN-AGUIRRE N., LERESCHE F. Le format INTERMARC intégré : futur format de travail de la BnF. *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français*, 1^{er} trimestre 1997, n°174, p .38-40.

FORMATION

Théorie de la formation et formation dans les bibliothèques

ANGELI G. de, *Comment améliorer l'efficacité de la formation.* Strasbourg : Ed. de l'Entreprise, 1990, pagination multiple.

BERBAUM J., *Apprentissage et formation.* Paris : PUF, 1994, 127 p.

CHALVIN D., *Encyclopédie des pédagogies de formation.* Paris : ESF éd., 1996, 2 vol. (143-64, 227-84 p.).

DENNERY M., *Organiser le suivi de la formation : méthodes et outils.* Paris : ESF éd., 1997, 213 p.

DENNERY M., *Piloter un projet de formation : du diagnostic des besoins à la mise sous assurance qualité*. Paris : ESF éd., 1999, 215 p.

GALLIGANI F., *Le déroulement d'une action de formation*. Paris : Editions d'Organisation., 1981, 197 p.

GERARD F., LESPESAILLES C., LIETARD B. ... [et al.], *Les métiers de la formation : contribution à la recherche, état des pratiques et étude bibliographique ...* [publié par le] Ministère du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle, Délégation à la formation professionnelle, [le Centre info, le Conservatoire national des arts et métiers et l'Université Lille III]. Paris : Documentation française, Ministère du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle, 1994, 319 p.

GUILLOT J.-F. et **ROUQUIE G.**, *La formation au cœur de l'entreprise : un investissement durable : concevoir la formation, la planifier, la mettre en œuvre*. Paris : Retz, 1996, 214p.

HECQUARD F. Formation de formateurs : une nécessité. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1996, t. 41, n°6, p .30-36.

KOENIG M.-H. La formation continue dans les bibliothèques : émergence d'une fonction. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1993, t. 38, n°4, p .26-34.

LAFON B. , LARBRE F. La formation du prêt-à-porter au sur mesure. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1991, t. 36, n°3, p .217-221.

LARBRE F. La formation : technique ou état d'esprit. *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français*, 1^{er} trimestre 1994, n°162, p. 34-36.

MARC R., GARCIA-LOCQUENEUX J., ARRIVE J.-Y. *Guides des méthodes et pratiques de la formation : la pédagogie en mouvement*. Paris : Retz, 1995, 461 p.

NOYE D. et **PIVETEAU J** , *Guide pratique du formateur : concevoir, animer et évaluer une formation*. Paris : INSEP éd., 1993, 215 p.

RAYNAL A. M. Les rapports d'un consultant en formation avec les bibliothèques. *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français*, 2^{ème} trimestre 1996, n°171, p. 16-17.

Formation à la BnF

BNF, DIRECTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION, CAP GEMINI, MAÎTRISE D'ŒUVRE DU SYSTÈME D'INFORMATION. *Mémento de Formation, Connaissance du système de formation VI.* Paris : BnF [1998]

BNF, DIRECTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION, CAP GEMINI, MAÎTRISE D'ŒUVRE DU SYSTÈME D'INFORMATION. *Connaissances et pratiques communes à la VI du SI.* Paris : BnF [1998]

BOUSQUET M., *Formation des catalogueurs et contrôle qualité à la Bibliothèque nationale de France.* Villeurbanne : IFB, 1998, 51 p. Projet Professionnel Personnel de bibliothécaire.

CARRANZA M. L'accompagnement du Système d'Information de la Bibliothèque nationale de France. *Bulletin d'information de l'Association des bibliothécaires français*, 1^{er} trimestre 1994, n°162, p. 17-20.

DÉPARTEMENT DES SYSTÈMES D'INFORMATION. *Bilan qualitatif de la formation au Système d'Information VI.* Paris : BnF [1999]

FAYOL F. *Formation des personnels des bibliothèques aux nouvelles technologies de l'information, Analyse des dispositifs et propositions pour le système de formation de la BnF.* Paris : BnF [1998]

PASTOR J. L. Emploi et formation : une démarche pour la Bibliothèque nationale de France. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1995, t. 40, n°6, p. 32-38.

TESNIERE V. La formation des personnels dans le cadre du développement des collections : l'exemple français à partir de l'exemple de la Bibliothèque nationale de France. *European Research Libraries Cooperation*, 1997, vol. 7, n° 3-4, p. 457-473.

SERVICE DES QUALIFICATIONS ET DE LA FORMATION. *Schéma directeur de la formation de la Bibliothèque nationale de France.* Paris : BnF [1996]

SERVICE DES QUALIFICATIONS ET DE LA FORMATION. *Bilan de formation année 1998.* Paris : BnF [1999]

SERVICE DES QUALIFICATIONS ET DE LA FORMATION. *Plan prévisionnel de formation année 1999.* Paris : BnF [1999]

VAYSSADE C., GUITON J. Le contrôle qualité à la Bibliothèque nationale française. *Bulletin des bibliothèques de France*, 1998, n°1, p. 35-38.

LISTE DES SIGLES UTILISES

ACO	Autorité COLlectivité
AMA	Autorité MATière
APP	Autorité Personne Physique
ATU	Autorité Titre Uniforme
BnF	Bibliothèque nationale de France
Bnf-livres	Bibliographie nationale française - livres
CDU	Classification Décimale Universelle
D1	Département philosophie, religion, sciences de l'homme
D2	Département droit, économie, politique
D3	Département sciences et techniques
D4	Département littérature et arts
DCO	Direction des COLlections
DSR	Direction des Services et des Réseaux
EPBF	Etablissement Public de la Bibliothèque de France
ETP	Equivalent Temps Plein
INTERMARC	INTERnational Machine Readable Cataloguing
ISBD	International Standard Serial Number
RAMEAU	Répertoire d'Autorités Matière Encyclopédique Alphabétique Unifié
SCB	Service de Coordination Bibliographique
SI	Système d'Information
V1	Version 1
V2	Version 2
ISBD	International standard bibliographic description
ISSN	International Standard Serial Number

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION	2
1. HISTORIQUE ET PRESENTATION GENERALE DU SYSTEME D'INFORMATION DE LA BnF	3
2. LES FORMATIONS AU SYSTEME D'INFORMATION DE LA BnF	6
2.1 LE DISPOSITIF DE FORMATION SI	6
2.1.1 Les filières de métiers	6
2.1.2 Les chefs de projet Accompagnement et les formateurs relais.....	7
2.1.2.1 Les chefs de projet Accompagnement.....	7
2.1.2.2 Les formateurs relais	7
2.2 La formation à la version V1.....	8
2.3 La formation à la version V2.....	8
2.3.1 Les étapes de la formation.....	9
3. LA BIBLIOGRAPHIE NATIONALE FRANCAISE –LIVRES	11
3.1 LE DEPARTEMENT DU DEPOT LEGAL	11
3.2 LE SERVICE DE LA BIBLIOGRAPHIE NATIONALE FRANCAISE –LIVRES :	11
3.2.1 Missions	11
3.2.2 Organigramme	12
3.2.3 Circuit du livre :	16
4. MISE EN PLACE D'UN PLAN D'ACCOMPAGNEMENT A LA FORMATION : LE BILAN DE LA VERSION V1 (EXPERIENCE EXTERIEURE).....	17
4.1 GENERALITES SUR LA MISE EN PLACE DE LA FORMATION AU SI.....	17
4.2 LE DEPARTEMENT PHILOSOPHIE, HISTOIRE, SCIENCES DE L'HOMME DE LA DCO FACE A L'ACCOMPAGNEMENT POST V1	18
4.2.1 Eléments positifs et points forts	19
4.2.2 Critiques	19
4.2.3 Enseignements à tirer pour la Bibliographie nationale française – livres.....	19
5 L'ACCOMPAGNEMENT A LA FORMATION DANS LE SERVICE DE LA BIBLIOGRAPHIE NATIONALE FRANCAISE - LIVRES	21
5.1 Principes généraux de l'accompagnement à la formation	21
5.2 Quels acteurs pour l'accompagnement ?.....	22
5.2.1 Un réseau de correspondants et de formateurs relais existants	22
5.2.2 L'importance de susciter de nouvelles vocations.....	23
5.3 Quelles modalités de fonctionnement ?.....	24
5.3.1 L'usage du listing de relecture	24
5.3.2 Modalités d'organisation pratique.....	25
CONCLUSION	27
ANNEXE 1	28
MODELE DE FICHE DE FONCTION D'UN ACTEUR DE L'ACCOMPAGNEMENT	28
BIBLIOGRAPHIE	29
Liste des sigles utilisés	32
TABLE DES MATIERES	33