

CONSULTATION SUR PLACE
OUI

PRET

oui

PEB
OUI

1427

ENSSIB

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

Université

Claude Bernard- Lyon 1

DESS en INFORMATIQUE DOCUMENTAIRE

Rapport de stage

De l'analyse des besoins à une solution documentaire
dans un service de contrôle technique

Pillon Michel

Sous la direction de
Michel Gomon
Bureau Veritas Dardilly



1998

ENSSIB

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

Université

Claude Bernard- Lyon 1

DESS en INFORMATIQUE DOCUMENTAIRE

Rapport de stage

De l'analyse des besoins à une solution documentaire
dans un service de contrôle technique

Pillon Michel

Sous la direction de
Michel Gomon
Bureau Veritas Dardilly

1998

1998
11) ST
25

Remerciements

Je remercie le personnel du Bureau Veritas qui m'a accueilli avec gentillesse, plus particulièrement l'équipe de la documentation centrale avec Marie Hélène Poussard, l'équipe de coordonnateurs du service CSPA avec Michel Gomon, toutes les personnes avec qui je me suis entretenu et le directeur de l'Agence sans lequel ce stage n'aurait pas été possible.

Je dois aussi des remerciements à Marie-Jeanne Berti, documentaliste à l'Institution de Saint Joseph à Tassin La Demi Lune pour ses conseils de professionnelle avisée.

Résumé

Résumé : Analyse des besoins documentaires dans un service de prévention des accidents du travail dans le secteur du bâtiment. Proposition et mise en oeuvre d'une solution informatisée basée sur le logiciel ACCESS et directement gérable par les utilisateurs

Mot-clés : analyse des besoins - documentation - développement informatique - prévention accidents du travail

Abstract : analysis of the needs in documentation in a department involved in preventing hasards in the building sector; Giving and implementing a computerised solution based on ACCESS software and directly accessible to users without speciality.

Keywords : assesment of needs - documentation - developing computer project - prevention of work injury

Table des matières

Introduction.....	3
Profil.....	4
Les activités du groupe.....	5
Le découpage organisationnel.....	5
La zone Rhône-Alpes dans la division France.....	6
L'agence lyon Tertiaire au sein de la zone Rhône-Alpes.....	6
Le service Coordination Sécurité Protection Santé (CSPS) au bureau de Dardilly..	7
La demande, point de départ de l'intervention.....	9
Origine de la demande	9
La proposition écrite	9
L'entretien de candidature.....	10
La demande à la lumière des premiers contacts.....	11
Le besoin du service CSPS	11
La demande de l'agence.....	11
Moyens.....	12
La documentation dans le contexte de la structure de Bureau Veritas.....	13
La documentation de référence	13
La documentation hors référence	14
La documentation CSPS	14
La journée d'un coordonateur	14
La documentation du service	15
La démarche utilisée	15
Analyse de l'existant et critique	17
Le service CSPS.....	17
Interview individuels.....	17
Bilan.....	18
Services de l'agence.....	19
Bilan des entretiens avec les responsables de service ou les personnes désignées par eux-mêmes avec des données recueillies ultérieurement :	21

La bibliothèque d'agence.....	23
Les services de base	23
La documentation centrale	25
La fusion avec CEP.....	25
Le fonds de référence	26
La diffusion interne.....	26
La revue règlementaire.....	26
La mise en place de LOTUS NOTES et les évolutions en cours.....	27
L'organisation informatique	27
Le personnel	27
le réseau local	28
Mise en oeuvre et résultats.....	29
Service CSPS	29
L'application documentaire	30
Solution informatique pour la bibliothèque de service	30
Le projet : Compte-rendu de la réunion sur la mise en place d'une documentation de service du 29/07/98	31
Objet.....	31
Le fonds.....	32
Moyens.....	32
L'accès aux documents	33
Alimentation initiale des données	33
Aspects conceptuels sur les données et les traitements.....	34
Règles générales de conception et de développement	35
Préalable de vocabulaire	35
Les niveaux de responsabilité et les usages correspondants	35
Codification des noms des objets informatiques:	35
Aide en ligne	36
Affichage et fermeture des formulaires.....	36
Liste des valeurs proposées à la saisie ou contrôlées.....	37
Le thésaurus	37
Elaboration du contenu du thésaurus	37
Gestion du thésaurus	37

Gestion des descripteurs.....	38
Gestion du thésaurus : création/modifications/suppression de liens.....	38
Interrogation du thésaurus.....	38
Edition du thésaurus avec indentation.....	39
Recherche et thésaurus	39
L'écran en mode simple.....	39
L'écran en mode normal	40
L'écran en mode expert	41

Introduction

La découverte d'un secteur d'activité ancien , le contrôle technique et d'un autre plus récent , la prévention des risques; pour le premier, la documentation légale et normative est organisée nationalement; pour l'autre, une partie de sa documentation ne rentre pas dans le cadre des moyens organisés nationalement; ces besoins sont à l'origine de la demande

Le groupe Bureau Veritas

Afin de mieux situer notre intervention, nous resituons le service au sein duquel nous avons travaillé, le *service* CSPS(*) du *bureau* tertiaire de l'*agence* de Dardilly, au sein de la société **Bureau Veritas**¹

Profil

Créée en 1828, Bureau Veritas est une société de services internationale qui a pour finalité la prévention des risques et l'amélioration de la qualité et de la sécurité. Elle exerce son métier dans des domaines variés : la marine, le commerce international, le bâtiment, l'industrie, l'aéronautique et l'espace, la certification.

Récemment, le Bureau Veritas a fusionné avec la société CEP. La mise en oeuvre opérationnelle de la fusion a débuté début 1997 et devrait se terminer en fin d'année.

Chiffre d'affaires	4,2 milliards de francs
Nombre de clients	> 100 000 clients dans 150 pays
Collaborateurs	9000 collaborateurs dont 5500 au sein du réseau international

Les chiffres clés donnés en annexe permettent de se rendre compte de l'importance du groupe et de l'extension géographique de son activité

¹ La présence d'un nom commun comme premier mot du nom de la société engendre des usages de constructions syntaxiques particuliers; on privilégie soit le nom commun, soit le mot composé alors pris comme un nom propre : ainsi on dit aussi bien «le siège du Bureau Veritas» que «Le siège de Bureau Veritas». Le fait que dans la structure administrative, il existe aussi le «bureau» peut rajouter un degré supplémentaire de confusion. Dans le texte, nous emploierons indifféremment l'une ou l'autre tournure; c'est la majuscule du b de bureau qui indiquera le nom propre.

Les activités du groupe

Les principales facettes du métier de **Bureau Veritas** sont : vérifier, contrôler, diagnostiquer, certifier, auditer et informer.

Bureau Veritas est Certifié ISO 9001 dans le monde entier et pour l'ensemble de ses activités

Il est aussi accrédité par le Comité Français d'accréditation (COFRAC) pour les activités d'inspections réglementaires en électricité, levage et machines dangereuses.

Le découpage organisationnel

Le groupe Bureau Veritas comprend 2 divisions : la **Division France** (environ 150 implantations) et la **Division Internationale**. (elles sont détaillées en annexe)

Notre intervention se situe dans la division France. Nous partirons d'elle afin de mieux situer notre intervention, et par précisions successives nous arriverons au service Coordination Sécurité Protection Santé du bureau de Dardilly.

L'activité France concerne essentiellement le secteur du bâtiment

Activité	Chiffre d'affaire	Missions
Bâtiment	912 MF (93,8 % en France 6,92% à l'étranger)	- contrôle de la qualité et la sécurité des constructions et des ouvrages d'art - assiste et conseille les clients en vue d'assurer la sécurité des personnes, la prévention des accidents et des nuisances, la pérennité des constructions, la recherche de la qualité et du confort dans les habitations

La zone Rhône-Alpes dans la division France

L'organisation est structurée de deux points de vue : le point de vue fonctionnel et le point de géographique

La Division France	2 directions fonctionnelles	Secrétariat général Dir. des ressources humaines
	2 directions métiers	Industrie et conseil, (51% CA) Construction Exploitation (49% CA)
	4 directions déléguées 3500 collaborateurs 150 implantations	zone Ile de France zone Rhône-Alpes zone France Nord zone France Sud

L'agence lyon Tertiaire au sein de la zone Rhône-Alpes

Zone Rhônes Alpes	les agences	agence Lyon Tertiaire (Dardilly) agence Lyon Industrie (Bron) agence Auvergne agence Bourgogne Franche Comté
L'agence lyon Tertiaire (8 personnes)	les bureaux	Bourg en Bresse (8 personnes), L'Isle d'Abeau (6 personnes) Jubin (Dardilly) (72 personnes)

L'agence Lyon tertiaire a 3 grandes activités :

- le contrôle technique des installation en cours de réalisation,
- le contrôle technique des installations en exploitation:
- la coordination Sécurité Protection Santé (CSPS)

Le service Coordination Sécurité Protection Santé (CSPS) au bureau de Dardilly

Le bureau du Jubin	les services	Exploitation(1) collectivités / tertiaire Exploitation(2) santé / distribution Bâtiments et travaux publics (BTP) Coordination Sécurité Protection Santé (CSPS) Spécialistes
Le service Coordination Sécurité Protection Santé (CSPS)		le chef du service 12 coordonateurs 3 secrétaires

Les missions de la coordination sécurité protection santé ont été créées par la loi du 31/12/1993 et ses décrets d'application du 26/12/1994. Cette loi est la transcription en droit français d'une directive européenne.

Pour les opérations de bâtiment et de génie civil, cette loi oblige le maître d'ouvrage à :

- **déclarer des chantiers** dont le volume prévu est supérieur à 500 homme-jours ou d'une durée supérieure à 30 jours et occupant plus de 20 travailleurs à un moment quelconque des travaux .
- **désigner un coordonateur de sécurité** compétent et lui donner les moyens de remplir sa mission
- **suivre la mission** du coordonateur...

La mission consiste à **prévenir les risques pour les travailleurs** sur les chantiers en construction en intervenant tant au cours de la conception de l'étude et de l'élaboration du projet qu'au cours de la réalisation de l'ouvrage. De nombreux articles du code du travail sont venus compléter les décrets d'application.

L'activité de coordination s'exerce donc en relation directe avec les organismes publics ou semi-publics comme la Caisse Régionale d'Assurance Maladie (CRAM) , l'inspection du travail, l'Organisme de prévention du bâtiment (OPPBTP)...

Bureau Veritas a, par exemple, un contrat national avec France Telecom Mobiles Radio-téléphone Itinérés, portant sur les travaux d'installation des antennes et des relais.

La demande, point de départ de l'intervention

Nous faisons la différence entre la demande écrite, la demande telle que nous l'avons perçue avant la décision d'intervention et l'évolution de la demande au cours de l'intervention. Du fait de notre meilleure connaissance des intervenants, de leur degré de liberté et de leur moyens d'intervention ou de leur niveau de décision, nous avons recadré notre intervention au cours de notre mission.

Origine de la demande

La proposition écrite

MISE EN PLACE D'UNE BIBLIOTHEQUE TECHNIQUE AU NIVEAU DE L'AGENCE «LYON TERTIAIRE» CONSULTABLE PAR LES DIFFERENTS SERVICES

Cette mise en place comporte plusieurs phases :

- * **1. définition** et organisation d'un mode de classement et de fonctionnement (conforme au référentiel national défini par notre siège social)
- * **2. réorganisation** de l'existant par rapport à l'organisation retenue
- * **3.** au sein de cette bibliothèque technique, **création** d'un module «bibliothèque» spécifique à l'activité «Coordination Sécurité Santé»
- * **4 Mise en place** d'une solution informatique pour la gestion au quotidien de cette bibliothèque

L'entretien de candidature

L'entretien de candidature se déroule en trois phases : le chef de service CSPS est seul au départ; nous sommes rejoints ensuite par la secrétaire de l'agence; le directeur d'agence vient en dernier. Chacun exprime ses attentes à tour de rôle.

La demande du chef de service reste positionnée dans le cadre de la demande écrite : son objectif est de permettre à ses collaborateurs de partager des documents répartis dans plusieurs bureaux en les regroupant dans un seul bureau tout en s'appuyant sur une solution informatique dont le périmètre n'est pas arrêté. La notion de gestion documentaire lui semble tout à fait étrangère.

La demande de la secrétaire d'agence n'a rien à voir avec la première : l'entreprise ayant pour activité principale le contrôle des installations en cours de construction ou en cours d'activité, elle doit suivre de très près toutes les publications normatives ou réglementaires; pour ce faire, il existe à Paris une **documentation centrale** qui s'occupe de la collecte de la diffusion et des demandes de renseignement interne.

La **documentation centrale**, sous contrôle des services techniques, définit en outre la liste des sources d'informations primaires, réglementaires, normatives et professionnelles que doit posséder chaque implantation du Bureau Veritas; enfin chaque service, en fonction de sa spécialité a en propre des sources d'information spécifiques à son activité.

Le but est de réorganiser le classement de la bibliothèque technique de l'agence en relation avec les besoins exprimés par les services.

A ce moment, ne connaissant pas ce type d'entreprise, je ne mesure pas du tout l'importance essentielle et vitale de cette documentation normative et réglementaire dans l'activité au quotidien des collaborateurs qui ont en charge la préparation et la mise en oeuvre des opérations de contrôle. Il est convenu que la première mission sera

d'interviewer tous les responsables de services opérationnels afin de faire un état des lieux de leurs besoins.

L'intervention du directeur d'agence s'inscrit dans des préoccupations immédiatement opérationnelles et a peu de rapport avec l'objet du stage : un des bureaux a des problèmes de saisie de rapports techniques. Il en convient tout en ne marquant pas d'intérêt particulier pour les autres points abordés avant son arrivée. Cela ne préjuge en rien de l'intérêt qu'il porte aux deux demandes qu'il a forcément validées.

Bilan de cet entretien : le responsable du service a une approche essentiellement bibliothèque, mais il me semble que son ouverture est un bon signe pour faire évoluer le cadre des solutions. Quant à la demande de l'agence, j'ai du mal à en mesurer le contenu mais les rencontres avec les chefs de services permettront de se faire une idée précise.

La demande à la lumière des premiers contacts

Le besoin du service CSPS

L'initiative de la demande émane du responsable du service CSPS Monsieur Gomon.. Faisant écho aux attentes exprimées depuis un certain temps par les coordonateurs, il a décidé d'engager une réflexion sur la documentation du service. Pensant que certains de ces besoins n'étaient pas spécifiques au service et que les moyens nécessaires dépasseraient certainement l'horizon de ses moyens, il a contacté le directeur d'agence afin de voir si une action concertée pouvait être envisagée. Au fil de nos entretiens, Monsieur Gomon n'a pas caché que dans les préoccupations du directeur de l'agence, la documentation était un souci mais non une priorité.

La demande de l'agence

Mon contact est la secrétaire d'agence qui se charge de préparer les rencontres avec les chefs de service. Je note cependant rapidement qu'en dehors de cette action de démarrage, aucune réunion de travail ou de pilotage ne sont évoquées. L'entretien ultérieur avec le directeur d'agence n'apporte rien de plus quant aux modalités de

déroulement de l'opération. Il porte essentiellement sur ses difficultés, voire son impossibilité à obtenir le moindre engagement de la direction centrale sans passer par des procédures de décision longues.

Moyens

A priori, il n'y a aucun moyen particulier de prévu si ce n'est des déplacements dans d'autres bureaux et à Paris si nécessaire.

Je suis installé dans un bureau occupé par trois coordinateurs, ce qui facilite une intégration rapide et permet de recueillir des observables en situation. Ma demande d'usage exclusif d'un ordinateur est vite satisfaite.

La documentation dans le contexte de la structure de Bureau Veritas

Quand on parle de documentation au Bureau Veritas, il faut immédiatement différencier 2 ensembles : la documentation **réglementaire de référence** et celle qui ne l'est pas.

La documentation de référence

La première se situe à trois niveaux : la documentation **centrale**, la documentation de **bureau** et la documentation **individuelle**.

Le fonds géré se répartit en documents **externes** au Bureau Veritas et en documents **internes**.

Les modalités de gestion de cette documentation aux différents niveaux (collecte, diffusion, recherche documentaire, archivage, consultation...) sont définies dans le manuel qualité (Fonction documentation dans la Procédure générale France et le chapitre Maîtrise et organisation de la qualité dans le Manuel d'organisation) (extrait en annexe).

Chaque bureau* doit ainsi détenir au moins un exemplaire de trois collections à jour :

- le REEF en 26 volumes,
- le Dictionnaire permanent Sécurité et Conditions de Travail (2 volumes)
- et les suppléments «Textes officiels» du moniteur des Travaux publics parus depuis le 30:06/1995

Le bureau de Dardilly a en outre la collection complète des avis techniques du CSTB (Centre Scientifique et Technique du Bâtiment) (deux rayons de dossiers suspendus d'armoire) .

En annexe, le détail des différentes tâches d'inter-classement que cela nécessite pour avoir la collection à jour permet de se rendre compte du temps que cela peut prendre.

La documentation individuelle fait l'objet de procédures techniques séparées . Tous les domaines ne sont pas couverts aujourd'hui. Chaque procédure précise les documents utilisés (normes, décrets...circulaire, guide), les supports internes ou externes (brochure JO, norme, supplément moniteur, guide) et leur lieu de classement.

La documentation hors référence

Elle comprend tous les autres documents : périodiques, documents techniques, fiches produits des fournisseurs... Elle ne fait l'objet d'aucun suivi documentaire ni en central ni en local.

La documentation CSPS

En annexe, nous détaillons les missions du coordonateur. Pour éclairer notre propos ici, nous donnons quelques éclairages.

La journée d'un coordonateur

La journée d'un coordonateur de réalisation est rythmée par les visites des chantiers qu'il a en charge : 3 à 5 visites le plus souvent, et 6 à 7 certains jours . Le nombre de chantiers (ou «affaires»), au mois de septembre, selon les coordonateurs allait d'une quinzaine à une quarantaine. Certains étaient en attente de démarrage , d'autres en cours d'activité, d'autres en attente de rédaction du dossier de clôture (Le Dossier des Interventions ultérieures). Chaque chantier quel que soit son état correspond donc à une masse de documents à gérer auxquels il faut ajouter les dossiers qui sont en attente d'archivage; (chaque coordonateur a ainsi deux armoires à sa disposition);

Ces chantiers pouvant se trouver dans toute la région Rhone-Alpes, les temps de déplacement peuvent être important; de fait chaque coordonateur passe au moins une fois dans la journée et plus souvent le soir, au moins pour rédiger ces rapports de visite.²

² Certains coordonateurs ont mis au point des trames types de rapports sous WORD et utilisent le publipostage pour le mettre en oeuvre sans trouver cette solution facile à mettre en oeuvre; ils ont du

Le temps de présence au bureau ne dépasse donc guère régulièrement plus de deux heures par jour.

En dehors de la rédaction des comptes-rendus des visites de la journée, le temps de présence au bureau se partage essentiellement entre :

- le traitement du courrier du jour (les corbeilles à courrier sont souvent pleines)
- l'analyse des documents des chantiers à démarrer
- l'instruction des dossiers de clôture
- courrier aux entreprises ou organismes de protection
- classement administratif des dossiers
- rappels des entreprises pour problèmes ou rendez-vous à prendre.

La documentation du service

Pour le service , contrairement à d'autres activités, il y a aucune indication sur les documents de base à détenir. Le guide diffusé par la direction technique «contient l'essentiel des documents utiles à l'exécution des missions [...] Ces documents concernent le référentiel réglementaire, le contrat type, l'analyse des missions et des rapports et documents-types s'y rapportant, des aides à l'exécution»

La documentation est répartie dans plusieurs bureaux et plus particulièrement dans deux bureaux . Personne n'est nommément désigné pour assurer un suivi ; la gestion de la bibliothèque s'appuie sur la bonne volonté de chacun : celui qui emprunte un ouvrage, un article, est censé le remettre en place après usage ou après photocopie

La démarche utilisée

La période du stage a été découpé en 3 phases avec en fin de chaque phase un bilan avec une décision sur la phase suivante. Aucune formalisation n'a été proposée et aucune

pallier au retard de livraison important d'un produit qui doit leur faciliter le "rapportage". Les autres continuent leur rapport à la main mais se sentent de plus en plus limités par leur ignorance de la

proposition de constitution d'une équipe de projet n'a été faite par l'un ou l'autre des commanditaires.

Le déroulement ultérieur du stage mettra en évidence que la conduite de projet ne fait pas partie des outils de l'encadrement de l'entreprise.³

Cela étant dit, il me paraissait important d'impliquer et d'informer à la fois les utilisateurs finaux et les commanditaires. Nous verrons que cela n'a posé aucun problème avec le service CSPS alors que pour l'agence, le non engagement de la direction a abouti à l'immobilisme et à l'abandon de l'opération par absence de directives.

N'ayant pas eu de véritable appui de la direction de l'agence, je n'ai provoqué aucune réunion de travail de bilan, de travail ou autre, alors qu'un chef de service rencontré en avait exprimé le souhait. Les autres entretiens, plus ou moins informels, ont pu se dérouler pour la plupart sur la base de la bonne volonté et de la disponibilité des personnes rencontrées au début et tout au long de ma présence sur le site.

La première action a consisté à faire des entretiens individuels au niveau de l'agence et au niveau du service. Les entretiens se sont déroulés sur le mois de juin. Le chef de

bureautique

³ Cela s'explique sans doute en partie par la culture professionnelle du métier du contrôle : le positionnement du contrôleur dans un projet de bâtiment est certes lié à celui des autres corps d'état. Dans la pratique, il ne conçoit pas dans l'équipe de projet et sa "production" est solitaire. De plus, l'application rigoureuse de protocoles de contrôle identiques quel que soit le site de Bureau Veritas nécessite une centralisation de la mise au point des procédures et donc une certaine standardisation. Cela est moins vrai pour les nouveaux produits et protocoles de contrôle pour lesquels n'existe pas encore de procédures standardisées. La centralisation des orientations et la faible marge de manoeuvre budgétaire ressentie par l'encadrement n'est pas compensée par l'impression d'une réponse rapide (positive ou négative) aux questions posées. Le non refus poli, sans délai ni date, laisse toute la latitude de réponse d'un non engagement véritable et en même temps évite le refus frontal

service CSPS me suggère de prévoir, à la suite de ces interviews, une visite à la documentation centrale à Paris ainsi qu'avec la personne qui s'occupe de la documentation de bureau. Monsieur Gomon me donne toute latitude pour rencontrer les coordonateurs et éventuellement les suivre pendant leurs visites de chantier. Il est prévu de se revoir avec Monsieur Gomon à ma demande.

Analyse de l'existant et critique

Le service CSPS

Interview individuels

Canevas de l'interview et conduite de l'entretien des coordonateurs :

Côtoyant les coordonateurs quotidiennement, c'est l'occasion pour échanger d'une façon informelle sur leurs préoccupations documentaires. L'interview s'inscrivait donc pour la plupart dans un prolongement formalisé d'échanges épars. Le questionnaire mis au point a été rempli par moi-même en leur présence. Ce questionnaire n'a aucune objectif quantitatif..

Il aborde le sujet par cinq points d'entrée:

- 1) la demande du collaborateur
- 2) la documentation personnelle à mettre en commun : volume, évolution, mode rangement
- 3) la contribution de chacun à la collecte d'informations et à la diffusion : récupération active/passive de documents, mise à disposition et recherche pour les autres de documents
- 4) la pratique de la Bureautique
- 5) les besoins urgents d'informations réglementaires et les conséquences éventuelles de la non prise en compte d'une évolution réglementaire

Bilan

Les ouvrages utilisés sont essentiellement ceux qui accompagnent le coordonateur sur les chantiers : deux à trois ouvrages pour l'essentiel (Aide mémoire INRS sur le bâtiment, Hygiène et Sécurité dans le BTP et le code du travail)

Tous les coordonateurs d'origine Bureau Veritas ont un exemplaire en deux tomes des données de sécurité de l'organisme de prévention du bâtiment ; il se présente sous la forme de deux classeurs A4 de fiches avec des intercalaires organisés selon un plan de classement.(nombre de fiches :); Dans chaque numéro du mensuel de l'organisme de prévention, un fiche détachable est encartée. Personne n'assure une mise à jour d'un exemplaire de référence. Chacun affirme l'utiliser.

Chacun a en outre, sous forme de classeur, un manuel de procédure interne spécifique à la coordination (300 pages environ en police de 10, pas d'intercalaire, composé de deux documents à la table de matière et à la pagination distinctes). Il n'est pas du tout utilisé en tant que manuel de référence. Sa lisibilité insuffisante (mise en page, typographie, manque d'index pour un usage « à la carte ») ne contribue certainement pas à son utilisation; son élaboration centralisée et son mode de diffusion, uniquement administratif, renforcent encore cette non utilisation d'autant plus que d'autres documents plus lisibles (dessins...)existent. Manifestement, les coordonateurs n'ont pas cherché à s'approprier ce dossier, car mettre des intercalaires aurait été facile et aurait été un indice de leur intérêt.

- il y a deux personnes ressources dans le service qui répondent directement aux demandes de leurs collègues.

La première ressent fortement le besoin de trouver une solution à l'envahissement de son bureau par la documentation recherchée activement à la CRAM (documents INRS essentiellement) qu'il rediffuse dans le service et aux entreprises, et par des articles récupérés dans la presse professionnelle (les quatre armoires du bureau

sont pleines à craquer et de nombreux dossiers archives s'entassent sur les armoires et par terre sans que l'on puisse distinguer un espace réservé aux dossiers concernant des dossiers d'affaires, d'un autre réservé à la documentation technique)

La deuxième personne reconnaît s'être constitué une documentation technique à l'occasion de sa prise de poste. Cette personne ne faisant que de la conception a besoin plus qu'une autre de connaître tout ce qui est en rapport avec la réglementation en vigueur ou avec les procédés ou moyens de prévention présents sur le marché.

- tous se plaignent de toute la documentation interne qui vient du siège, rediffusée telle que par l'agence, via le secrétariat de l'agence puis du service : en dehors des notes ayant un rapport général avec la vie de l'entreprise et concernant l'ensemble des salariés (notes concernant les frais de déplacement, compte-rendu du Comité d'entreprise) toutes les autres ne concernent le plus souvent que des spécialistes (charpente, acoustique...).

- utilité de la documentation fournisseur bien qu'il soit impossible de l'avoir à jour

Services de l'agence

Sept interviews ont été effectués avec les chefs de service

La secrétaire d'agence m'a mis en relation avec chaque chef de service afin de convenir d'un rendez-vous pour un entretien d'une demi-heure à une heure sur leurs problèmes de documentation ⁴

⁴ En fait, les personnes rencontrées, surtout les non hiérarchiques, ont abordé tous les problèmes qu'ils ressentent pouvant avoir un lien avec l'idée qu'ils se faisaient de la documentation; parfois les problèmes de «rapportage» (problèmes liés à la production des compte-rendu type) Hormis le service CSPS, nous n'avons pas abordé cet aspect dans la suite de nos entretiens ou réflexions; nous savons tout au plus que de nombreux logiciels de rapportage ou de calcul sont utilisés depuis fort longtemps.

N'ayant pas d'autres éléments que ceux de l'entretien de candidature et voyant les personnes pour la première fois, j'abordais l'entretien sans canevas.

Après leur avoir rappelé l'objet de notre rencontre et la durée de notre entretien, les chefs de service ont abordé directement les problèmes qui les préoccupaient. Comme c'est souvent le cas dans ces situations, certains entretiens ont largement débordé le temps initialement prévu.⁵

J'ai recueilli à cette occasion beaucoup d'informations sur la partie problématique de l'activité du service telle que le responsable se la représentait, ce qui est le but recherché.

Mais l'analyse doit resituer ces propos comme des indices de ce qui ne marche pas; par expérience, nous savons que les propos tenus par une personne sur son activité ou sur l'activité du service dans lequel il travaille ne sont nullement une description « objective » à la fois pour des raisons stratégiques conscientes ou non mais aussi parce qu'il est impossible d'en rendre compte simplement : les savoir-faire intégrés depuis longtemps et les procédures automatisées ne sont plus « parlées » ni confrontées avec ceux des autres depuis longtemps et pour certaines ne l'ont jamais été. Pourtant il faut faire avec, car la personne utilise souvent un langage professionnel spécifique dont vous ne connaissez pas le contexte et a souvent l'impression d'être claire; de plus la légitimité de certaines relances ne va pas de soi au premier entretien. Les premiers propos sont souvent laconiques. La poursuite des échanges, si elle est fondée sur un questionnement

⁵ Il faut accepter ces règles du jeu : les encadrants sont débordés et ont peu de temps à consacrer à des entretiens hors de l'opérationnel mais de temps en temps ils ont besoin de respiration; ainsi un entretien qui vient rompre la pression accumulée et dans lequel il y a peu d'enjeux entre les partenaires (pas de relation commerciale ni hiérarchique) est souvent l'occasion d'un débordement horaire pour peu que l'interview ait une écoute ouverte. Evidemment, la personne rencontrée exprime un point de vue qui est dépendant de la fonction qu'elle assume et il ne faut pas s'attendre à ce qu'elle ait un regard « objectif » sur les autres services avec lesquels il est en relation. On parle plus facilement des dysfonctionnements subis (ou importés) que de ceux que l'on exporte, pour reprendre des expressions de la co-activité dans le bâtiment.

en relation avec l'activité de la personne et les conditions concrètes dans lesquelles elle s'exerce, conduit à une expression plus riche et détaillée..

Les éléments recueillis par ailleurs et des rencontres ultérieures sont indispensables pour permettre des recoupements et des comparaisons. Au cours d'un stage contrairement à une intervention d'un cabinet extérieur beaucoup plus court, les occasions de recoupements sont beaucoup plus nombreuses; au fil du temps, on se construit une représentation plus contextualisée des enjeux et des possibilités d'intervention réelle.

Il faut donc profiter de ce moment pour demander une copie ou le référence des documents présentés ou évoqués; il faut aussi ménager la possibilité de revenir pour des compléments d'information; la disponibilité indulgente du premier entretien n'est pas renouvelable.

Bilan des entretiens avec les responsables de service ou les personnes désignées par eux-mêmes avec des données recueillies ultérieurement :

- aucune suite à donner : 1 service

Pour ce chef de service (accoustique), le réseau d'information et la documentation technique qu'il utilise le satisfont tel qu'il fonctionne en l'état.

- parc informatique en cours de renouvellement (absence de CD-rom, manque de puissance): tous les services

- manque de souplesse de l'ouverture de la bibliothèque de bureau

- surcharge de travail pour mettre à jour la documentation à mise à jour par abonnement

- pillage (inintentionnel) de la documentation technique et règlementaire en libre service

- il est indispensable d'avoir des normes et la réglementation à jour mais le délai d'applicabilité laisse toutefois une marge de manoeuvre suffisante

- l'absence de lecteur de cd-rom est de plus en plus mal perçue. Une suggestion d'équipement complet (poste équipé avec lecteur et imprimante) en est resté à ce stade.

La politique d'équipement en microordinateur est relativement récente. La mise en oeuvre de la politique informatique se fait à un rythme variable et l'équipement en Cd-rom sur serveur local par exemple ne fait sans doute pas partie, tout du moins à court terme de ce plan.

- les brochures techniques réglementaires qui font le point sur un domaine technique sont des ouvrages de référence permanent : l'exemplaire détenu par chacun fait l'objet d'une appropriation repérable par des renvois des commentaires des signets... On ne comprend pas que les éditions nouvelles des brochures du journal officiel n'indiquent nulle part les parties qui ont fait l'objet d'une révision, d'un ajout, ou d'une suppression par rapport à l'édition précédente (à ne pas confondre avec l'abrogation d'un décret qui apparaît bien). Cela permettrait de s'approprier plus facilement la nouvelle version car les deux index et la table de matières obligent quand même à faire la comparaison systématique.

Pourquoi le siège ne prend-il pas cette tâche en charge cela ferait gagner du temps à tout le monde puisque les besoins sont identiques dans toutes les agences.

- documentation agence : horaire peu souple, pas de plan de classement , le logiciel Veridoc sur Questel , circulation de revues avec classement final décentralisé, aucun logiciel de suivi , aucune indexation d'articles, commande de brochures pour les services,

Bureau Veritas existant dans ce secteur depuis de nombreuses années, il était important de connaître en quoi les conditions d'aujourd'hui rendaient la gestion papier de la documentation réglementaire insuffisante. En dehors de l'attrait de la nouveauté pour les cd-roms, la réponse la plus fréquente été de dire que le nombre d'affaire à traiter ne

laisse plus de temps pour gérer correctement la documentation de référence telle que l'exige le plan qualité.

Depuis la fusion récente avec un autre organisme de contrôle, une nouvelle organisation s'est mise en place et une partie des problèmes rencontrés et ressentis est sûrement due à la transition et à tous les ajustements qui peuvent en découler.

La bibliothèque d'agence

Une personne est en charge des activités de la bibliothèque en plus d'autres activités. La part du temps passé aux tâches «bibliothèques» par rapport aux autres tâches n'a fait l'objet d'aucune évaluation à sa connaissance.

Les services de base

Les missions actuelles de **la documentation de bureau** sont définies dans les procédures générales France (PGF36 du manuel d'assurance qualité). La **documentation de bureau** assure essentiellement le relais avec la **documentation centrale** et tient à jour une documentation locale de référence.

Depuis la réorganisation mise en place début 1997, la bibliothèque n'est plus gérée au niveau régional; dans l'organisation précédente, une personne s'occupait de la bibliothèque et assurait en même temps le secrétariat technique de 1,5 personnes; elle assure actuellement celui de quatre personnes. Le périmètre de **diffusion** et de réponse à des **recherches d'information** est passé en même temps du niveau régional (12 sites) au niveau bureau (un site). Les abonnements étaient gérés par la région, chaque centre étant servi directement par l'éditeur. La **gestion des abonnements** est assurée par le secrétariat de l'agence.

Le retard de **classement** de la documentation interne et externe semble chronique; la personne s'occupant de la documentation de bureau ne fait pas état à ce jour d'actions ou de réflexions en cours sur ce point.

La **circulation** des revues est assurée par la bibliothèque (une quinzaine d'abonnements) Le problème du retour et du maintien des **collections** à jour est permanent pour les revues qui sont rangées dans la bibliothèque de bureau. Il n'existe pas de support spécifique contenant les **sommaires** des périodiques reçus ni support pour les **index** récapitulatifs.

L'archivage «décentralisé» est lui aussi problématique. Par exemple, le service CSPS est destinataire d'un exemplaire de la revue Travail et Sécurité; les numéros récents voisinent avec des numéros de l'année dernière; personne n'est manifestement responsable du rangement des revues présentes. Le travail de sélection des articles est assuré implicitement par chaque lecteur qui trouvant un article intéressant en fait une photocopie pour lui et les collègues. Si on ne considère que les besoins immédiats et si on considère que ceux-ci sont représentatifs des besoins à venir, l'archivage «sauvage» et les photocopies multiples suffisent. Le problème est déplacé : d'organisationnel, il devient individuel si la personne essaie de se constituer un fond documentaire; au delà d'un certain nombre de documents, le souvenir immédiat de l'emplacement d'un document précis est impossible et le feuilletage de plusieurs dossiers s'avère souvent nécessaire

La bibliothèque assure les **commandes** de brochures et le relais avec la documentation centrale pour l'envoi des **normes**.

Interrogation des bases de données à partir d'un poste Minitel en libre-service

- utilisation régulière directement ou par l'intermédiaire de la bibliothécaire :

services les plus consultés : CSTB, VERIDOC⁶, AFNOR; (2 autres postes fixes existent dans d'autres services)

⁶ Veridoc alimentée par la documentation centrale pour le compte des services. Cette application n'est plus disponible depuis septembre 1998 du fait de l'abandon par Questel du service d'interrogation par Minitel.

La documentation centrale

Les personnes rencontrées : la responsable, les deux documentalistes et la personne chargée de la diffusion des normes.

La fusion avec CEP

L'organisation actuelle de la documentation centrale n'est pas dans un état stable. La fusion des services de documentation de CEP et de Veritas est récente (31/12/1997). Chaque service avait sa spécificité tant au niveau du fond géré que dans la façon de le gérer. La documentation du bureau Veritas était plutôt orientée technique et plus spécifiquement bâtiment alors que celle de CEP était orientée sur l'aspect réglementaire et normatif. La documentation de CEP ne gère pas de fonds de production interne alors que celle de BV gère des productions internes en respectant les normes définies par un manuel qualité (PRT, PRC, «les cahiers»...)

CEP avait plutôt une approche gestion de sources documentaires alors que BV privilégiait une gestion thématique des documents. La documentation CEP n'avait pas de réflexe sur note applicable, ni de rôle central; elle n'était pas un service gérant l'ensemble des documents.

CEP n'avait pas d'outil informatique central à la disposition des structures locales alors que BV disposait de l'application VERIDOC - hébergée par la société Questel et en service depuis 1982 - accessible sur Minitel. L'investissement pour chaque bureau était léger puisqu'il ne nécessitait que la présence d'un poste Minitel connecté à une ligne téléphonique.

Le contrat avec Questel a été dénoncé et a pris effet courant juin 1998; la raison semblerait être à la fois d'origine financière et d'origine technologique (Minitel non convivial). Aucune enquête de satisfaction n'a été commandée. (De toute façon, comme

nous l'avons déjà dit plus haut, le serveur Minitel de la société Questel à Valbonne a arrêté toute activité depuis septembre 1998). En attendant une solution plus conviviale l'application continue de tourner en central.

Le fonds de référence

La documentation centrale tient à jour sur support papier les ouvrages de référence concernant toutes les réglementations ou normes liées au secteur du bâtiment (**REEF, CSTB, AFNOR, Journal Officiel, Bulletin Officiel** de différents ministères). Tous les CD-ROMs existant dans le domaine qu'elle couvre. Nous ne rentrerons pas dans les problèmes de décalages de recouvrement entre la version papier et la version Cd-Rom de certains ouvrages (**Journal officiel** par exemple)

La diffusion interne

La revue réglementaire

La documentation centrale produit une revue réglementaire **la Lettre d'Informations Réglementaires (LIR)** en lien avec les directions techniques (10 numéros par an).

Le **LIR** a pour objectif de faire connaître rapidement aux intervenants dans les domaines qui les concernent, l'existence d'un nouveau texte réglementaire ou normatif, éventuellement d'en assurer la diffusion. Il constitue un relais entre les mises à jour des supports du type REEF, Dictionnaire permanent, brochures du Journal Officiel et la publication des textes eux-mêmes.

Chaque exemplaire est composé de deux parties :

- une partie comprend un résumé non interprétatif de textes classés par domaine technique (Amiante, Garde-corps, Pyrotechnie par exemple) et indique quelles sont les personnes concernées (27 pages sur 133 dans le numéro de mars-avril 1998). Ce résumé a pour objet de faire le point sur un texte dans le contexte de sa parution.

- l'autre partie comprend un ensemble de **photocopies** de textes référencés dans la première partie (106 pages sur 133 dans le numéro de mars-avril 1998) . . .

L'exemplaire d'origine se trouve

La revue est envoyée en version papier depuis Paris selon une liste préétablie de profils (plus de 500 exemplaires) : un par bureau, deux par service (un pour la circulation dans le service, un autre pour l'exploitation).

La mise en place de LOTUS NOTES et les évolutions en cours.

Depuis le début de l'année , l'application Lotus Note est disponible dans chaque site et reliée à Paris . Le service disponible en local est la messagerie.

La documentation centrale diffusera à terme toute la **documentation de référence interne** via Lotus Note. Pour l'instant Les documents véhiculés par Lotus Note aujourd'hui ne concernent que les documents WORD de rapportage (modèles de contrats, de rapport de contrôle, ...). Les fichiers sont compressés le plus souvent; un document contenant des consignes d'installation est joint .

Il est envisagé de prendre une connection à Internet pour la documentation centrale; cela devient d'autant plus urgent que la plupart des administrations avec lesquelles ils sont en relations sont présentes sur Internet et proposent de plus en plus de documents intégraux en ligne (Gouvernement, Ministères, Assemblée Nationale...). Bureau Veritas a un site Internet mais il a pour l'instant pour vocation de faire de la communication externe.

L'organisation informatique

Le personnel

Le rattachement de l'informaticien territorial à Paris n'a pas facilité notre collaboration.. En tant que stagiaire, donc personne étrangère à l'entreprise, il ne pouvait rien me communiquer sur l'organisation informatique locale et son articulation avec le siège. Il

est très difficile de le joindre car il est seul à couvrir les problèmes de dépannage et d'installation de matériel ou de logiciel pour tous les bureaux de la région rhones-Alpes.

le réseau local

Chaque centre est équipé d'un réseau local (de type TCP/IP) permettant le partage des ressources logicielles et matérielles présentes sur le site. Le nombre de serveur d'un site varie de un à trois en fonction du nombre de personnes y travaillant. Les centres sont interconnectés au moyen d'un réseau de communication adapté, permettant

- l'accès au système central de gestion du Bureau Veritas
- l'accès aux applications spécifiques localisées sur le site de La Défense
- l'intercommunication des centres entre eux au moyen d'une messagerie nationale

LOTUS NOTE

Ainsi chaque centre dispose

- d'un accès de base Numéris
- d'un accès Transpac à 64 kbits (X25):

Une procédure générale définit les règles d'équipement et de configuration des nouveaux postes de travail.

Mise en oeuvre et résultats

Les points qui suivent résultent des préconisations que nous avons proposées.

Service CSPS

- 1) réorganisation de la circulation des documents venant de l'agence ou de Paris; (1200 à 1400 pages / an) Au lieu d'être rediffusé systématiquement, le suivi de la réception des documents dans le service est fait sur un fichier word; un tirage de la liste est régulièrement diffusé à tous les collaborateurs; chacun a la possibilité de demander un exemplaire au secrétariat qui dispose d'un jeu à jour en consultation libre; depuis sa mise en place début septembre, aucune consultation au secrétariat n'a été faite mais en même temps on ne parle plus de documents inutiles qui occupent les bureaux.
- 2) abonnement complémentaire à la revue de l'OPPBTP : un exemplaire circule afin de continuer la lecture sélective personnelle, un autre exemplaire sert à récupérer immédiatement la fiche technique qui est jointe et à la ranger dans le classeur de référence de l'OPPBTP; l'exemplaire est ensuite classé.
- 3) désignation d'une personne qui assurera le traitement des documents ainsi que les relations avec les organismes INRS et OPPBTP pour la diffusion de leurs brochures (temps affecté pour cette fonction : un jour /semaine)
- 4) affectation d'un bureau à la bibliothèque avec un poste informatique réservé à l'usage documentaire
- 5) accès à un lecteur de cd-rom pour mémoire : décision en cours
- 6) création d'une application informatique pour gérer le fonds du service

L'application documentaire

Solution informatique pour la bibliothèque de service

L'absence de projet de gestion de la documentation non référentielle au niveau central nécessitait d'imaginer une solution locale sans appui de Paris. L'achat d'un logiciel documentaire du commerce étant impossible du fait d'un budget inexistant, il ne restait plus que la solution de développement sur mesure dans un délai relativement court. La décision a, en effet, été prise fin juillet de développer avec ACCESS qui est un SGDB avec une assistance correcte au développement standard de l'interface homme-machine relativement simple et qui ne nécessitait aucun apprentissage de ma part.

Le service méthode du groupe préconise l'utilisation de Paradox pour les développements qu'il supervise. Etant hors de ce périmètre, nous avons tout de même eu besoin de son aval puisque nous devons passer par lui pour bénéficier du contrat Select avec Microsoft. Dans la mesure où le montant était inférieur au plafond d'investissement du service et que nous confirmions que le service informatique n'aurait pas à maintenir ni gérer l'exploitation du logiciel, le service informatique a accepté de commander le logiciel ACCESS⁷.

Avant de développer, nous avons essayé de voir s'il n'était pas possible de trouver un noyau développé. En consultant les listes de discussion de Biblio.Fr, nous avons bien trouvé un débat sur "le développement des logiciels documentaires avec ACCESS. Nous avons essayé de prendre contact avec la personne qui avait développé un logiciel à l'INRS de Nancy mais elle était déjà partie en vacances.

⁷ Nous avons précisé que nous voulions une version pour Windows 3.1. Le jeu finalement livré quinze jours plus tard fût une version pour Windows 95. En attendant, nous avons fini par installer une version pour windows 3.1 en nous "débrouillant" puisque il fût impossible d'obtenir, en attendant la régularisation, le jeu de disquettes existant sur le site.

Malgré le périmètre fonctionnel réduit, du fait du temps de développement court et des limites du logiciel ACCESS (comparativement à VISUAL BASIC), un certain retard a été pris et certaines fonctionnalités n'ont pas été mises en place (sécurité, gestion complète des périodiques) et le manuel d'utilisation est à l'état d'ébauche.

Du fait des vacances et de la présence en pointillé des utilisateurs, leur implication et leur sensibilisation se sont faites "à la volée". De toute façon, je me voyais mal les mobiliser dans un temps aussi court. Ils m'ont donc fait implicitement confiance et j'ai essayé d'anticiper certains de leurs besoins à venir.

Le projet : Compte-rendu de la réunion sur la mise en place d'une documentation de service du 29/07/98

Présents	M.Gomon, J.L.Maillefert, M.Pillon
Destinataires	les coordonateurs, les secrétaires
Rédacteur	M.Pillon

Objet

Gestion de la documentation non réglementaire existante et enrichissement de cette documentation; un outil de gestion documentaire (utilisation d'ACCESS avec développement courant août 1998 par M.Pillon) sera installé en mono-poste sur l'ordinateur affecté à cet usage; cet outil sera en libre-service pour la consultation et utilisable uniquement par la personne désignée pour la mise à jour

Ce logiciel servira uniquement à sélectionner des références bibliographiques des documents se trouvant dans le bureau et à les localiser ; il n'a pas pour vocation de permettre l'accès en ligne aux contenus des documents (ce n'est pas un logiciel de Gestion Electronique de Documents (G.E.D)).

Le fonds

Il comprend : les notices, les fiches techniques, les brochures, les revues provenant de l'OPPBTP, de la CRAM, de l'INRS...et des fournisseurs.

Certains abonnements étant d'un faible coût, il est envisagé de prendre un 2ème abonnement, le premier continuant à circuler comme maintenant, le deuxième pouvant directement être exploité (cas de la revue de l'OPPBTP ayant des fiches techniques encartées). Au cours de la circulation de l'exemplaire, il sera possible d'indiquer la référence de l'article à rentrer sur la base documentaire.

Le classement des documents dans la bibliothèque sera thématique. Le plan de classement s'inspirera de ceux existants (INRS, OPPBTP, ...). Il s'appuiera également sur le travail fait par un stagiaire l'année dernière.

Moyens

- le **lieu** : un bureau est affecté uniquement à la documentation du service; le bureau 240 est occupé actuellement par J.Vaganey. Etant affecté au mois de septembre à Bourg, il libérera progressivement son bureau en septembre et début octobre, ce bureau ne sera plus affecté qu'à la bibliothèque du service

- **Qui s'en occupe ?** : J.L.Maillefer

- **Combien de temps est alloué à la personne qui s'en occupe** : ½ journée par semaine cette demi-journée comprend aussi bien les heures de permanence au bureau de documentation que le temps passé à récupérer des documents à la CRAM ou ailleurs (activité que J.L.Maillefer prend déjà en charge en plus de son activité directe de coordonateur)

- Ordinateur dans le bureau

L'ordinateur affecté aujourd'hui à M.Pillon migrera dans le bureau de la bibliothèque. Le besoin évident d'accès à des cd-roms ne sera pas satisfait spécifiquement pour le

service; une orientation générale de la direction (un serveur de cd-rom par bureau en réseau p.ex.) pourrait voir le jour dans les prochains mois.

L'accès aux documents

L'accès pour la plupart des documents sera en libre-service; le non « pillage » du fonds ne peut que résulter de l'auto-discipline de chacun. Il est donc possible d'emprunter les documents ou de les lire sur place.

L'emprunt des documents pour une photocopie n'est pas un emprunt mais peut le devenir si pour une raison ou une autre, le document n'est pas remis en place (voire oublié) dans l'heure qui suit.

Pour des raisons de commodité (ordinateur non allumé ou logiciel non ouvert p.ex.), du fait du faible nombre d'emprunteurs potentiels et de la fréquence faible d'emprunts, la gestion des emprunts restera «manuelle» : un tableau dans le bureau permettra à chacun de noter la date d'emprunt, la personne emprunteur et les coordonnées du document emprunté.

Alimentation initiale des données

Elle sera mixte : au fil de l'eau et par lot.

Dans le catalogage, il est important de dissocier la description «physique» du document (origine, titre, édition, date, présence d'image/ de croquis, nombre de pages...) , de la description analytique (affectation de mots-clés, résumé, code de classement...).

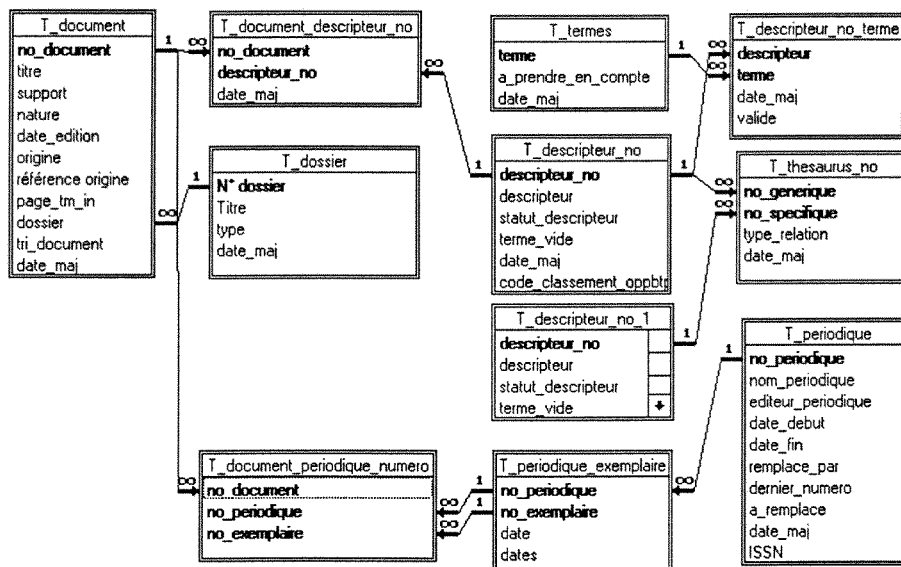
La première nécessite de la rigueur et une bonne connaissance des types de document mais pas nécessairement une connaissance du domaine (sauf à titre marginal); la deuxième est une analyse de contenu et nécessite obligatoirement une bonne connaissance du domaine.

Il est donc possible de découper le catalogage en 2 tâches distinctes et de les confier respectivement à 2 personnes différentes.

Aspects conceptuels sur les données et les traitements

Nous nous sommes appuyés sur les travaux dirigés produits au cours de l'année universitaire à l'ENSSIB. Le détail des règles de gestion a été adapté aux fonctionnalités. Une annexe en précise l'essentiel.

Le modèle de données qui suit est tiré directement d'ACCESS.



Règles générales de conception et de développement

Préalable de vocabulaire

Nous employons indifféremment "Formulaire" pour "écran"; un écran peut être composé d'une ou plusieurs fenêtres.

Les niveaux de responsabilité et les usages correspondants

Access permet une gestion différenciée des utilisations. Par le biais de menus différents, nous avons différencié les utilisations.

Codification des noms des objets informatiques:

Chaque nom est composé de **l'abréviation du nom** du type de l'objet puis d'une ou plusieurs séquences composées d'un caractère souligné suivi d'un mot

Exemple : F_consultation_document : Formulaire de consultation des documents

Il vaut mieux que le premier caractère soit en majuscule mais le caractère souligné est suffisamment discriminant et nous avons pris l'option pour que l'interpréteur ne fasse pas la différence entre les minuscules et les majuscules.

Formulaires	f_
Tables	t_
Requêtes	r_
Macros	ma_
Etats	e_
Procédures locales	pro_
Procédures globales	glo_
liste déroulantes (combobox)	cbo_
liste ouverte	lst_
zone de texte	txt_
label	lbl_

Particularités pour la maintenance

Afin de permettre de faire rapidement le lien entre l'écran affiché et l'objet access correspondant, le nom et la requête (le cas échéant) associés à un formulaire apparaissent systématiquement à l'affichage des formulaires (en petits caractères, en haut pour le nom du formulaire, en bas pour le nom de la requête). Il en est de même pour les états.

Aide en ligne

Pour certaines zones de formulaires, le passage du pointeur de la souris sur la zone déclenche l'affichage d'un texte contenant une explication.

Programmation :

- définition d'une zone **txt_aide** de type text dans le formulaire
- procédures développées

action	procédure	code
zone d'aide rendue invisible à l'affichage du formulaire	form_activate	me![txt_aide].visible = false
zone d'aide rendue visible au passage du pointeur de la souris sur la zone "à aider"	zone_MouseMove	me![txt_aide].visible = true me![txt_aide]= "....."
zone d'aide rendue invisible au passage du pointeur de la souris sur la partie Détail du formulaire	Détail0_MouseMove	me![txt_aide].visible = false me![txt_aide] = ""

Affichage et fermeture des formulaires

Afin de limiter le nombre de fenêtres affichées simultanément, les formulaires sont affichés en pleine page et les boutons de réduction sont supprimés.

L'ouverture d'un formulaire par la barre de menu masque le formulaire en cours et le ferme automatiquement.

Liste des valeurs proposées à la saisie ou contrôlées

Toutes les valeurs proposées sont contenues dans des tables.

Liste des types de valeurs : nature, origine, supports, opérateurs, termes vides

Le thésaurus

Elaboration du contenu du thésaurus

Constitution de liste de mots du métier à partir des documents suivants en faisant une analyse de la table des matières et de l'index le cas échéant :

INRS. Hygiène et sécurité dans les travaux du bâtiment , travaux publics.. Paris :, 1997.

- les fiches techniques du *Mémo pratique* . (OPPBT. Paris : 1995.)

- le plan de classement établi par une stagiaire en 1997

Fusion des listes en un index alphabétique, élimination des doublons, correction : 250 descripteurs

Nous avons pris le parti de développer tous les **sigles**, tout en le faisant figurer entre parenthèses à droite. Ainsi **ERP** est devenu : Equipement Recevant du Public (ERP) et une relation Employé pour avec ERP renvoie au sigle développé. Dans l'approche avec la sélection du descripteur dans une liste déroulante, la relation "employé pour" pour les sigles devient presque inutile.

Critère de choix d'un mot-clé, structuration de relations entre les mots, **intégration** et diffusion du **thésaurus** : cette partie a été réalisée en reprenant le mode de classement du dossier Mémo pratique de l'OPPBT et en s'appuyant sur la brochure INRS pré-citée.

Gestion du thésaurus

La gestion du thésaurus s'appuie sur quatre tables :

- la table des descripteurs
- la table des mots vides

- la table des liens : les liens gérés sont les génériques-spécifiques (gs) et les employés pour(ep).
- la table permutée

La gestion des liens (à ne pas confondre avec les liens du thésaurus) entre tables par ACCESS empêche la destruction d'enregistrements de tables liées entre elles : par exemple, si un descripteur est associé à un document, il est interdit de supprimer ce descripteur.

Gestion des descripteurs

Elle s'appuie sur la table des descripteurs : création, modification et suppression des descripteurs.

La création d'un descripteur entraîne l'analyse automatique du descripteur : chaque mot est comparé à la table des mots vides; si le mot n'est pas dans cette table, un couple **mot-descripteur** est créé dans la table **permutée**.

Pour être compatible avec la syntaxe du langage de requête, tous les caractères ['] sont remplacés par le caractère ["]

Gestion du thésaurus : création/modifications/suppression de liens

Mise en oeuvre : Ecran avec 2 fenêtres, une pour la création et la modification, une autre contenant la liste déroulante des liens existants, la suppression d'un lien est possible après sélection.

Interrogation du thésaurus

Affichage des génériques (ou des spécifiques) d'un descripteur avec sélection du nombre de niveaux remontés (ou descendus); par défaut, la recherche remonte jusqu'à la racine (ou jusqu'aux feuilles) . Le descripteur est choisi dans une liste déroulante.

Mise en oeuvre : boucle récursive d'analyse des liens ; le nombre de niveaux n'est logiquement pas limité; la limite peut provenir des limites du logiciel dans la gestion des variables

Edition du thésaurus avec indentation

L'état est trié alphabétiquement sur la racine

Exemple

Accès personnel à niveau supérieur
(gs) échelles
(gs) élévation du personnel
(gs) nacelles
(gs) plate-forme élévatrice
Antichute de personnel

Mise en oeuvre :

- génération d'une table du thésaurus éclaté jusqu'à 8 niveaux
- édition à partir de cette table
- contrainte : il est nécessaire de régénérer la table à chaque mise à jour du thésaurus; cela demande de 5 à 7 minutes; étant donné que les changements du thésaurus sont peu fréquents, ce temps n'est pas pénalisant pour l'activité de gestion courante

Recherche et thésaurus

Trois écrans de recherche sont proposés : un écran en mode "simple", un écran en mode "normal" et un écran en mode "expert". Pour les valeurs mémorisées dans la base, on a limité les saisies au minimum en proposant à la place une sélection dans une liste déroulante.

L'écran en mode simple⁸

La recherche par chaînes de caractères se fait sur les champs titre, descripteurs. Trois zones de saisie des critères de recherche sont proposées.

La première a pour titre "**Recherche de** "

⁸ Nous nous sommes inspirés du logiciel BCDI du CRDP de Poitiers

La deuxième a pour titre "**Et comprenant**"⁹; elle est reliée à la première par l'opérateur booléen [et] ([AND])

La troisième zone est reliée aux précédentes par l'opérateur booléen [sauf] ([NOT]).

Aide au choix sur l'écran en mode simple

L'aide porte sur les descripteurs selon deux modalités :

- la première permet de capturer un ou plusieurs descripteurs;
- la deuxième permet d'étendre la recherche aux génériques, ou aux spécifiques

Extension aux termes spécifiques et génériques

Un double clic sur une des zones de saisie (valable pour les trois zones de saisie) déclenche l'apparition d'une liste déroulante dans laquelle on peut choisir un descripteur. (la liste affichée est la liste permutée).

Seuls les descripteurs sur lesquels ont été indexés des documents apparaissent dans la liste.

Quand le descripteur est capturé, il va s'ajouter à ce qui est déjà dans la zone de saisie avec un caractère [/]. Ce caractère est un [OU] booléen.

L'extension de la recherche aux termes génériques et aux termes spécifiques est proposée. Pour chaque terme de chaque zone de saisie, une descente/remontée est faite. Les termes récupérés le cas échéant sont ajoutés à ceux déjà présents dans les zones de saisie

L'écran en mode normal

Cet écran est composé de tous les champs d'un document. A certains champs sont associés une liste déroulante contenant les valeurs utilisées effectivement dans les

⁹ Tenant compte des remarques de Trabal* sur la logique de l'utilisateur sur la signification du [ou] et du [et] inverse de la signification booléenne, nous avons consulté séparément certains futurs utilisateurs et nous avons abouti après plusieurs reformulations à un compromis sur ce titre; par ailleurs, une aide activée par le passage du pointeur de la souris donne les "traductions" en français et en mathématique : [et complément] = les deux critères à la fois, [ou] = soit un critère soit le précédent, [Sauf] = ne possédant pas ce critère

documents. Certaines listes déroulantes sont reliées : la sélection dans la première entraîne le rechargement de la deuxième avec les valeurs des documents sélectionnés.

L'écran en mode expert

Cet écran est réservé aux personnes maîtrisant bien la logique booléenne. Il permet de chercher sur tous les champs de la table document en combinant les règles.

Une liste d'opérateurs est proposée dans une liste déroulante. Toutes les règles saisies apparaissent dans une fenêtre spéciale qui permet de savoir où l'on en est

Annexes



**BUREAU
VERITAS**

Annexes

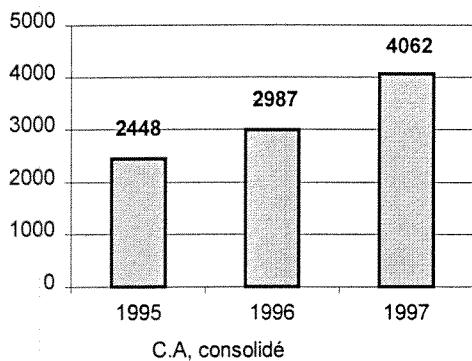
Annexes.....	1
Le groupe bureau Veritas.....	2
Chiffres clés 1997.....	2
Evolution du chiffre d'affaires entre 1995 et 1997 (en millions de francs).....	3
Effectifs globaux.....	3
Répartition du chiffre d'affaires par zone géographique.....	3
Répartition du chiffre d'affaires 1997 par activité.....	3
Activité, Chiffre d'affaires et missions.....	4
L'organisation en divisions.....	5
Réflexion sur la notion de demande, point de départ de l'intervention.....	6
Un détour théorique.....	6
Origine de la demande.....	6
Identifier les enjeux.....	8
Les conditions de la réussite de l'intervention.....	8
La coordination sécurité protection santé (CSPS).....	9
La mission du coordonateur de sécurité.....	9
Article L230-2 du code du travail.....	10
Organisation de la fonction documentation au niveau de la Division France.....	11
Objet.....	11
Définition des niveaux et des besoins.....	11
Types de documents.....	12
Rôle de la documentation centrale.....	12
Gestion de la documentation bureau.....	13
Emplacement de la documentation locale de référence.....	14
Documentation locale de référence.....	14
La Documentation externe de base par bureau.....	14
La Documentation interne.....	15
La Lettre d'information réglementaire (extrait).....	15
Les supports Cd-roms disponibles.....	16
Le classement de documents primaires à version évolutive : les tâches.....	17
Modification du contenu du document.....	17
Annulation et remplacement d'un document par un autre :.....	17
Ajout du document : gestion des supports de rangement.....	17
Les périodiques et autres abonnements en circulation dans le service CSPS.....	18
Questionnaire CSPS.....	19
Mode d'intervention.....	19
Canevas d'entretien.....	20
Compte-rendu (extrait).....	21
Organisation de la bibliothèque CSPS.....	23

Le document.....	23
La chemise	23
Le dossier	23
description des documents	24
Thesaurus	24
mode d'interrogation.....	24
interrogation « simplifiée », interrogation autre	24
Plan de classement	25
Notes ou documents accompagnant la mise en place	26
Diffusion et classement des documents venant du siège et de l'agence	26
Compte-rendu de la Réunion du 27/07/98: 15h30	26
Mise en oeuvre	27
Moyens.....	27
Procédure	27
Mise en place au 1/08/1998	28
Note de service de mise en place	28
Compte-rendu de la réunion sur la mise en place d'une documentation de service du 29/07/98 (pour mémoire)	29
Le développement informatique	30
Liste de certains objets.....	30
Liste des tables.....	30
Liste des formulaires.....	30
Analyse et code de certaines procédures.....	32
La descente récursive).....	32
Analyse organique de la gestion des unitermes et de la liste permutée	34
Procédure de traitement des unitermes pour la liste permutée.....	36
Glossaire à destination des utilisateurs	40
Sigles.....	42
Bibliographie.....	44

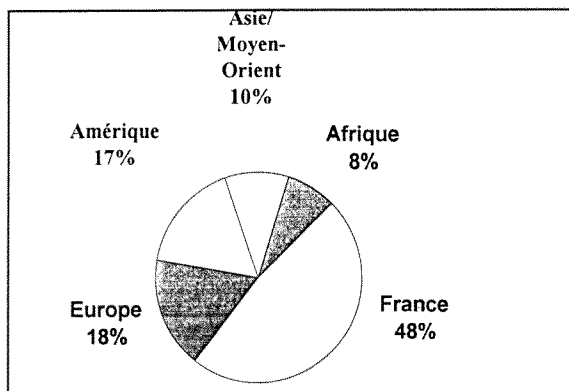
Le groupe bureau Veritas

Chiffres clés 1997

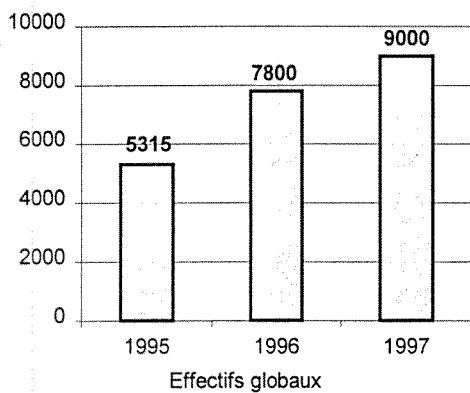
Evolution du chiffre d'affaires entre 1995 et 1997 (en millions de francs)



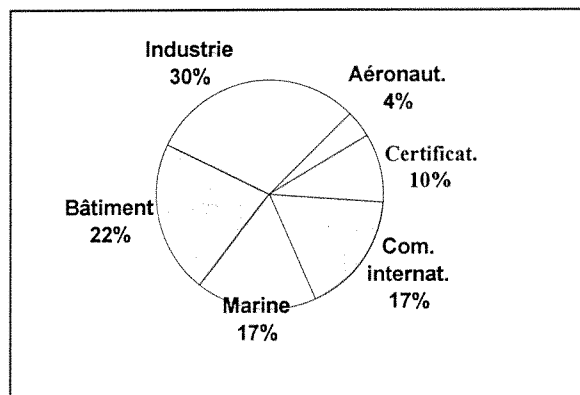
Répartition du chiffre d'affaires par zone géographique



Effectifs globaux



Répartition du chiffre d'affaires 1997 par activité



Activité, Chiffre d'affaires et missions

Activité	Chiffre d'affaire	Missions
Industrie	1280 MF	<ul style="list-style-type: none"> - services d'inspection et de certification des installations - missions d'expertise, de conseil et de formation dans les domaines de la qualité, de la sécurité et de l'environnement ou dans les différentes techniques spécifiques
Bâtiment	912 MF (93,8 % en France 6,92% à l'étranger)	<ul style="list-style-type: none"> - contrôle de la qualité et la sécurité des constructions et des ouvrages d'art - assiste et conseille les clients en vue d'assurer la sécurité des personnes, la prévention des accidents et des nuisances, la pérennité des constructions, la recherche de la qualité et du confort dans les habitations
Marine	740 MF	<ul style="list-style-type: none"> - classification des navires et engins offshore - contrôle statutaires pour le compte de 125 gouvernements - services de conseil et d'assistance à l'ensemble des industries maritimes
Commerce international	723 MF	<ul style="list-style-type: none"> - inspection avant embarquement de produits (quantité, qualité, prix) dans le cadre de contrats de gouvernement - assistance technique aux douanes
Certification	424 MF	<ul style="list-style-type: none"> - missions de certifications ISO 9000...(accrédité par le Comité Français d'accréditation (COFRAC))
Aéronautique Espace	162 MF	<ul style="list-style-type: none"> - surveillance des aéronefs immatriculés dans 24 Etats

L'organisation en divisions

La Division France	2 directions fonctionnelles	Secrétariat général Dir. des ressources humaines
	2 directions métiers	Industrie et conseil, (51% CA) Construction Exploitation (49% CA)
	4 directions déléguées 3500 collaborateurs 150 implantations	zone Ile de France zone Rhône-Alpes zone France Nord zone France Sud
La Division internationale	2 directions fonctionnelles	Dir. des ressources humaines Contrôle de gestion
	5 directions métiers	Marine Certification Industrie Commerce international Aéronautique-Espace
	5 zones rattachées à la direction générale 5500 collaborateurs 550 centres d'inspection répartis dans 150 pays	zone Est zone Sud zone Nord Europe zone centre Europe zone Amériques

Réflexion sur la notion de demande, point de départ de l'intervention

Un détour théorique

Tout en les adaptant à notre intervention qui n'est pas de nature ergonomique, nous reprendrons certains éléments de l'approche ergonomique de l'activité. Pour celle-ci, l'analyse de la demande d'intervention est centrale et est toujours à resituer dans son contexte économique et social. Nous dirons ainsi que la demande exprimée dans un cadre institutionnel est l'expression d'un certain nombre d'objectifs qui ne sont pas forcément totalement partagés par l'ensemble des partenaires et parfois même, ils sont contradictoires.

Origine de la demande

Deux types de demandes :

- soit elle s'inscrit dans un projet «en rupture», qui transforme d'une façon importante l'organisation du travail et peut donc toucher les modalités d'interaction des divisions hiérarchiques ou fonctionnelles de l'entreprise.
- soit elle est formulée dans le cadre de son évolution « au fil de l'eau » et a alors pour objet de traiter des questions en attente depuis un certain temps et qui atteignent progressivement un niveau d'importance tel que leur traitement devient indispensable.

L'horizon après analyse se trouve parfois situé dans un entre-deux : le dimensionnement des demandes d'intervention «au fil de l'eau» atteint parfois l'étendue et le degré de complexité de demande d'un projet «en rupture». Cependant le «saut» ne se fera que si les préoccupations du groupe à l'origine de la demande rentrent dans l'horizon de la politique des unités de décisions le supervisant. Dans le cas contraire, le redimensionnement plus limité mais en toute connaissance de cause (moyens, durabilité, pérennité, portabilité) peut dans certains cas être possible et mener à des solutions riches d'enseignement.

La formulation initiale est presque toujours posée en termes de problèmes à résoudre isolés de leur contexte. Il y'a donc nécessité de reformuler la demande et de hiérarchiser les différents problèmes posés, de les articuler entre eux, parfois d'en mettre en évidence de nouveaux.

La demande ne doit pas être comprise passivement et son analyse doit être menée à partir de certaines sources et moyens.

Il y'a des passages obligés :

-1) consultation de la direction et/ou des niveau hiérarchiques subordonnant.

Ces rencontres ont un triple objectif :

- connaître ce qu'ils pensent de la demande initialement formulée, de son objet et des finalités envisagées
- connaître comment de leur point de vue spécifique, ils situent le ou les problèmes qui font l'objet de la demande par rapport à l'ensemble des problèmes qui se posent à eux pour la situation de travail considéré.
- expliquer qui on est, ce que l'on peut faire et comment on peut le faire.

Il faut chercher à clarifier au maximum les objectifs de l'étude, le fondement de la nécessité de consulter tous les intéressés et la nécessité de diffuser des informations à tous les stades de l'étude.

Il se peut que cette consultation ait déjà été amorcée par la présence de plusieurs hiérarchiques impliqués, au moment des entretiens préalables au choix de l'intervenant.

-2) consultation de la maîtrise et des services de l'entreprise

Souvent, plusieurs services sont concernés, à un titre ou à un autre, par la demande d'intervention. Ils possèdent des informations, formalisées ou non, qui touchent aux problèmes posés et sont donc susceptibles de les éclairer.

Les différentes structures hiérarchiques et fonctionnelles dans le périmètre doivent être mises au courant dès l'origine de la demande, à la fois de son contenu et de ses attendus. Ainsi, elles exprimeront leurs points de vue quant à la demande et les diverses compétences de l'entreprise pourront être sollicitées et impliquées dès le démarrage de l'intervention.

- 3) visite de l'entreprise et de la situation concernée par la demande

Cette visite permet de mieux comprendre les caractéristiques de la situation concernée

Identifier les enjeux

Souvent le formalisme de la demande crée une illusion. Le demandeur apparaît être celui qui exprime la demande. Il ne faut donc pas confondre le demandeur et celui ou ceux qui sont les initiateurs de la demande. Dans la plupart des cas, il s'agit de plusieurs personnes dont les statuts, les places et les pouvoirs dans l'entreprise sont divers; le demandeur officiel peut masquer des demandeurs initiaux et peut-être faire obstacle à la demande initiale.

En général, une demande est l'aboutissement d'une histoire, le reflet de relations souvent conflictuelles, toujours complexes. De même elle reflète les interrogations exprimées dans la société à un moment donné.

Les conditions de la réussite de l'intervention

- la possibilité d'avoir des entretiens avec l'ensemble des salariés concernés par l'étude
- l'accès aux documents et informations concernant le domaine
- les modalités de suivi de l'étude et les différentes boucles de régulation en cours d'étude
- l'ampleur des moyens nécessaires à la conduite de l'étude : temps passé par le personnel dans les groupes de travail ...
- les différentes phases de l'étude et la remise de documents intermédiaires
- les modalités de diffusion des résultats dans l'entreprise

La coordination sécurité protection santé (CSPS)

La mission du coordonateur de sécurité

(p.26 Aide mémoire BTP INRS 1997 et Plaquettes commerciales du Bureau Veritas)

Elle consiste notamment à :

• **veiller à la mise en oeuvre des principes généraux de prévention de la conception à la réalisation** de l'ouvrage

• **au cours de la phase de conception :**

- élaborer un Plan Général de coordination (**PGC**) en relation avec le Maître d'ouvrage, le maître d'oeuvre et les participants à l'acte de construction (sous-traitants, indépendants)
- définir l'utilisation de moyens communs et mentionner leur répartition entre les entreprises dans les pièces écrites : protections collectives, appareils de levage, accès provisoires, installations générales)
- ouvrir et tenir le Registre Journal de Coordination (**RJC**), témoin chronologique du déroulement de l'opération
- constituer le dossier des Interventions Ultérieures sur l'Ouvrage (**DIUO**) pour les opérations de maintenance

• **au cours de la phase de réalisation :**

- assurer l'accueil des entreprises sur le chantier : inspection commune du chantier, examen du Plan Particulier de Sécurité et de Protection de la santé (**PPSPS**) de chaque entreprise
- organiser entre les entrepreneurs la coopération et la coordination des activités, le passage des consignes
- mettre à jour le **PGC** et le **DIUO**
- présider le Collège inter-entreprise de Santé Sécurité et des conditions de travail (**CISST**) le cas échéant

• tient compte des interférences avec les activités d'exploitation sur le site à l'intérieur ou à proximité duquel est implanté le chantier

- procède avec le chef d'établissement en activité, préalablement au commencement des travaux, à une inspection commune visant à délimiter le chantier, à matérialiser les zones du secteur dans lequel se situe le chantier qui peuvent présenter des dangers spécifiques...
- communique aux entreprises appelées à intervenir sur le chantier les consignes de sécurité arrêtées avec le chef d'établissement

Article L230-2 du code du travail

Les principes généraux de prévention énoncés à l'article L230-2 du Code du Travail et concernant la mission de coordination sont :

- | | |
|---|--|
| <i>a) Eviter les risques</i> | <i>g) Planifier la prévention en y</i> |
| <i>b) Evaluer les risques qui ne peuvent être évités</i> | <i>intégrant, dans un ensemble cohérent, la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants</i> |
| <i>c) Combattre les risques à la source</i> | <i>h) Prendre des mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle</i> |
| <i>e) Tenir compte de l'état d'évolution de la technique</i> | |
| <i>f) Remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux</i> | |

Organisation de la fonction documentation au niveau de la Division France

Objet

Outre les manuels d'assurance qualité (MAQ), les procédures générales qualité (PGQ), le manuel d'organisation (M.O.), les procédures générales France (PGF), les procédures techniques (PRT) et les procédures commerciales (PRC), les collaborateurs ont des besoins techniques composés de données règlementaires, normatives et technologiques.

Ces besoins se situent à trois niveaux : - **central**
 - **bureau**
 - **individuel**

La présente procédure définit les règles de gestion de cette documentation technique et les responsabilités de chacun

Définition des niveaux et des besoins

Niveau	contenu
documentation <u>centrale</u>	Informations techniques contenues dans le fonds documentaire localisé au siège de la documentation France
documentation <u>bureau</u>	Documentation localisée dans chaque bureau (au sens subdivision d'agence) et contenant : - des informations techniques définies et fixées par la présente procédure - les procédures techniques par groupe de produits ou domaines techniques
documentation <u>individuelle</u>	Documentation propre à chaque collaborateur définie par la procédure technique pour chaque groupe de produit ou domaine technique

Types de documents

<ul style="list-style-type: none">• documents externes au Bureau Véritas
<ul style="list-style-type: none">- supports donnant chaque texte individuellement (exemple : norme, DTU,...)- ouvrages de type «cahiers», «dictionnaires», «fascicules», «recueils», «revues» permanents ou à parution périodique qui regroupent l'essentiel des textes réglementaires, normatifs et règles professionnelles- ouvrage à caractère scientifique et technique- informations techniques diverses

<ul style="list-style-type: none">• documents interne au Bureau Véritas
<ul style="list-style-type: none">- publications techniques internes (chaque publication technique fait l'objet d'une annexe- documents supports de stage- guides techniques

Rôle de la documentation centrale

Son rôle principal est de collecter, choisir, sélectionner et exploiter les sources primaires d'informations dans lesquelles se trouvent les textes de référence, et ce afin de :

- permettre au Bureau Veritas de se doter d'une documentation centrale à jour;
- diffuser aux bureaux les éléments nécessaires à la constitution d'une documentation locale suffisante;
- répondre aux demandes internes de recherches documentaires.

La documentation centrale détient les textes suivants :

<ul style="list-style-type: none">• Textes réglementaires
La documentation centrale conserve tous les textes réglementaires après leur abrogation

• Textes normatifs et règles professionnelles

Les textes normatifs et les règles professionnelles ne sont pas systématiquement conservés après la date d'annulation. Toutefois, à son initiative et en concertation avec les directions métiers le service documentation conserve certains documents.

Gestion de la documentation bureau

Il appartient au directeur d'agence ou de département de désigner le(s) collaborateur(s) chargé(s) de la gestion de la documentation bureau.

En fonction de l'importance des bureaux, les solutions suivantes sont retenues :

* **bureau important** (c'est à dire hébergeant plusieurs services) :

- la documentation est soit regroupée en un seul lieu, soit fractionnée en plusieurs endroits

* **bureau de petite importance** :

- la documentation est regroupée en un seul endroit et un(e) seul(e) responsable de la documentation est désigné(e).

Le(s) responsable(s) de la documentation est (sont) chargé(s) :

- **d'assurer le relais** entre le bureau et la documentation centrale
- de **commander** les documents à l'extérieur
- de **réceptionner** les documents
- de **diffuser** les documents à l'intérieur du bureau, et assurer leur bonne circulation;
- de **classer** les documents
- de **mettre à jour** les documents de la documentation de base et ceux des documents spécifiques définis dans les procédures techniques correspondantes

- de **surveiller** l'utilisation des documents, les retours de prêt, le rangement
- de **vérifier** périodiquement que la documentation locale de référence est complète et à jour;
- de **tenir à jour** les récapitulatifs du contenu de la documentation locale de référence;
- **d'afficher** dans chaque local de documentation la (les) note(s) d'applications (NA) relative(s) à la gestion de la documentation.

Emplacement de la documentation locale de référence

La **documentation locale de référence** doit être classée et accessible aux collaborateurs

Il est affiché dans tout local ou sur toute armoire contenant la documentation locale de référence :

- des récapitulatifs du contenu de cette documentation locale de référence (par exemple pour chaque classeur contenant les documents)
- la (les) note(s) d'application (NA) traitant de la gestion de la documentation bureau.

Documentation locale de référence

La Documentation externe de base par bureau

La documentation minimale externe de base de chaque bureau comprend :

- le Recueil des éléments utiles à l'établissement et à l'exécution des projets et marchés de bâtiments en France (**R.E.E.F.**) regroupant l'ensemble des textes applicables au bâtiment. (26 volumes). Il est publié par le **CSTB**.
- le **Dictionnaire permanent sécurité et conditions de travail** («Le Dico Permanent») (2 volumes). Il est publié par les **Editions Législatives**
- les suppléments «**textes officiels**» du **Moniteur des travaux publics et du bâtiment**, parus depuis le 30/06/1995.(52 numéros/ an). Ils sont publiés par **Le Moniteur**.

La Documentation interne

Les documentations spécifiques nécessaires sont définies par des procédures techniques
 Tout bureau réalisant des prestations d'un groupe de produits donné est tenu d'avoir en documentation locale les documents précisés dans les procédures techniques existantes.

[Actuellement, les PRT arrivent sous forme papier; à terme, elles seront répliquées sur chaque réseau local.]

Procédure Technique Electricité EL 005 Rév. 0 (Extrait)

Documentation de bureau - Documentation individuelle de base

DOCUMENTS	Doc bureau	Doc individuelle de base (en fonction des niveaux de qualification)	SUPPORTS		
			GENERAUX		PARTICULIERS
			Dico permanent	REEF	
DECRETS					
Décret 88-1056 du 14-11-88 : protection des travailleurs contre les courants électriques	X	EL1 EL2 EL3	X	X	Brochure JO 1078-2 ou publication INRS ED 723 (1996)
...					
ARRETES					
Arrêté du 13 décembre 1988 /laboratoires, plateforme d'essai et ateliers pilotes (arrêté d'application du décret 88-1056)	X		X		Brochure JO 1078-2 ou publication INRS ED 723 (1996)
...					

La Lettre d'information réglementaire (extrait)

*Arrêté du 12 février 1998 relatif aux installations classées pour la protection de prescriptions générales applicables aux l'environnement soumises à déclaration sous

rubrique n° 1416 (stockage ou emploi d'hydrogène)

JO du 25 mars 1998 + BO Equipement du 25 avril 1998

(voir texte page 58 du complément documentaire - 5 pages)

Cet arrêté et ses annexes fixent les prescriptions générales applicables aux installations de stockage et d'emploi d'hydrogène.

Ces dispositions sont applicables à partir du 1er juillet 1998.

Pour les installations existantes (déclarées avant le 1er juillet 1998), les délais , échelonnées entre le 1er juillet 1998 et le 1er juillet 2002 sont fixées dans l'annexe 2.

Personnes concernées : environnementalistes, acousticiens, spécialistes incendie.

Les supports Cd-roms disponibles

nom	éditeur	contenu	prix abonnement version papier	périodicité version papier	prix abonnement version cd_rom	version réseau	périodi cité version cd- ROM
REFE	CSTB	DTU, textes normes	7760 + 1990 / an	4/an	9950 + 3500 / an		4/an
DICOPER	Editions Législatives		3550 + 2250 / an	mensuel	1870 + 1300		trimestri elle ?
Les cahiers du CSTB	CSTB			1/mois			
	CSTB	DTU		1/mois			2/an
ATEC	CSTB	avis technique	2000/ an	<u>1/mois</u>			<u>2/ an</u>
PERINORM	AFNOR	index des normes		1/mois	121300 (12/1994)	oui	
AFNOR	AFNOR	collection complète des normes françaises			142500		

DTU : document technique unifié

Le classement de documents primaires à version évolutive : les tâches

Modification du contenu du document

Recherche du classeur correspondant en s'appuyant sur le code de classement du document et le plan de classement physique (accès direct au bon classeur sans regarder les autres dû à la mémorisation de l'espace de correspondance ou nécessité d'une étape intermédiaire de repérage de la correspondance sur une liste (présence mise en évidence devant les rayons attribués ou liste dans un classeur spécifique))

Annulation et remplacement d'un document par un autre :

- renouveler opération de recherche avec les valeurs remplacées
- enlever le document périmé
- remettre le classeur en place

Ajout du document : gestion des supports de rangement

Classeur en main : classeur subdivisé : renouvellement opération de repérage

- classement séquentiel (chronologiquement sur code/date...)
- si classeur trop gros : nécessité d'éclater le classeur :

Eclatement du classeur : recherche d'un nouveau classeur

- choix de la règle de transfert des documents dans le nouveau classeur
- transfert des documents
 - modification de l'étiquette du classeur déjà éclaté en fonction des documents transférés (nouvelle étiquette ou surcharge de l'étiquette en place)
- création étiquette sur nouveau classeur.

Mise à jour du plan de classement : correspondance n° de classeur / plages de valeurs des références contenus dans le classeur

Edition de la liste du plan de classement et diffusion/affichage

Les périodiques et autres abonnements en circulation dans le service CSPS

Nom périodique	Editeur	Périodicité	Circulation Agence	Classé dans le service
Travail et Sécurité	INRS (*)	mensuelle	oui	oui
Cahiers des comités de prévention du BTP	OPPBTP(*)	8/an	non	oui
Les cahiers techniques du bâtiment	CEP (Editeur du Moniteur)	8/an + 2 Hors série	oui	non
Cahiers de notes documentaires hygiène et sécurité du travail	INRS(*)	4/an	non	oui
Face au risque	CNPP(*)	mensuel	oui	oui
Dico permanent des conditions de travail	Edition législatives	maj		
Face au risque	CNPP(*)	10 n° /an	oui	oui
Chantiers BTP Le mensuel de la prévention	OPPBTP (*)	bimestriel	non	oui
Le moniteur des marchés public	Groupe Moniteur	hebdomadaire	oui	non

(*) INRS : Institut National de la Recherche sur la Sécurité

OPPBTP : Office Professionnel de Prévention du Batiment et des Travaux Publics

CNPP : Centre National de Prévention et de Protection

Questionnaire CSPS

Mode d'intervention

- intervention dans chaque bureau :

- rendez-vous avec chaque coordonateur :
- présentation problématique : buts
- accord sur ce qui est à inventorier/repérer/
- explication sur mode de classement actuel
- domaine couvert : degré de spécialisation de fait
- utilisation logiciel bureautique : lesquels et pour quoi faire
- suggestions/souhaits/besoins/exigences
- familiarité avec la bureautique sans préjuger des orientations ultérieures
- dans l'optique d'une orientation de gestion par domaine de compétence
- inventaire proprement dit avec/sans coordonateur : classement/regroupement
- analyse des documents
- retour d'analyse au coordonateur

- comparaison entre bureaux :

- documents en «double» : lecture analyse en double
- mode coopération/collaboration

- proposition d'un mode de classement :

- identification : document primaire, document élémentaire (tout ou partie d'un document primaire)
 - indexation
 - retour d'analyse au Responsable de Service
 - proposition classement/rangement/indexation/thesaurus
 - étude d'un logiciel sur mesure ou du marché **multiposte** (Lotus Note déjà sur le site)

- cahier des charges : solution basse/haute à proto/CT/LT
- recherche solution : cout/délai de mise en place ressources induites
- évolutivité de la solution/ migration

- **Mise place de la solution : installation et plan de reprise des données**

Canevas d'entretien

NOM date
Demande
Demandeur : êtes-vous demandeur O/N
Si oui quelle demande quand ? a qui ?
depuis quand ? pallier comment ?
conséquences : surcharge, erreur, perte
Pratique de la bureautique
pratique de windows : allergique, faible, par nécessité, sans plus, à l'aise, ne peut s'en passer
logiciels utilisées : pour chacun : fréquence, par usage
Documentation personnelle
Pourquoi ? phase Conception / Réalisation, dossier
- réglementation
- documentation/bibliothèque ?
- volume
- accroissement : entrée/épuration
Créer
collecter/analyser/stocker/ diffuser
-source : interne : service, personnel/externe
- mode d'obtention : destinataire régulier/ voisinage
- mode d'obtention : suite à problème, active
- mode d'obtention : destinataire régulier : Siège, secrétariat, revue de presse
- mode d'obtention : article de revues
- mémorisation : référence/ contenu
Sources d'informations intéressantes
- contenu
- support
Analyser

Stockage
- mode rangement : avantage/inconvénient
Diffusion
- diffusion : à la demande / liste de diffusion / informelle
- prêt de documents : retour, photocopies
- accès : personnel / les autres : en l'absence/présence
- contenu
- spécialisation : de fait/ concertée/organisée/ complémentarité/
- commune :
- organisation :
- émettre diffuser :
copie / mise en forme synthèse
- garder/mettre en commun : contenu/référence
Usager
- Besoins d'information : usager
- ponctuels/réguliers/aléatoires
- satisfaits/non satisfaits
- urgence : forte/normale/faible
- recherche de documents :
- Chez qui ? où ? : doc site, collègues, autres
- écran/papier: sélection/lecture
- limites
Logiciel documentaire
- gestionnaire des informations :
solution centrale :
solution locale :
solution partagée :

Compte-rendu (extrait)

	pratique Bureautique	intérêt	Word pratique mode plan	recherche d'infos	documentation personnelle	utilisation doc agence	demande immédiate
A.B.	oui	utilitaire	non	collègues	4 classeurs	non	
B.C	oui	utilitaire	non		ouvrage	non	
C.D	non	pas contre a	-	Jacquart	ouvrage + code	non	code du travail

		demandé stage à CEP		+CEP Bron	du travail		sur CDROM
D.E		cherche à améliorer	non		2 classeurs	non	conseil Bureautique
...							

Organisation de la bibliothèque CSPA

Le document

Un document est repérable par son titre, sa date de publication, son origine, son support. Soit il est repéré individuellement dans la machine et dans ce cas il porte un numéro d'identification attribué par la machine (numéro d'inventaire) ; soit il n'est pas repéré individuellement et dans ce cas il est forcément inclus dans un «sur-ensemble» chemise; Le document porte-il obligatoirement son numéro d'inventaire ? Certains documents sont en plusieurs exemplaires en vue parfois d'une diffusion. Un tampon à l'enseigne Veritas avec un espace suffisant pour porter le numéro à la main serait adapté à un marquage rapide

La chemise

Une chemise est repérée individuellement par un numéro attribué par la machine; elle porte un titre et le nombre de documents qu'elle contient y est indiqué; si tous les documents inclus dans la chemise proviennent du même endroit, l'origine en est précisée

Un document dont le nombre de pages est faible (inférieur à 5 par exemple) peut ne pas être repéré individuellement. Il est donc important de réserver l'usage de la chemise à ces documents très peu volumineux; il est certain que l'on gagne du temps d'enregistrement par ce biais, mais du temps est perdu au moment de la recherche de documents : en effet, à ce moment, l'utilisateur devra les consulter un par un pour repérer ceux qui l'intéressent.

Le dossier

Il est constitué d'un ensemble de documents ou chemises; c'est essentiellement un dossier archive; il est identifié individuellement (n° d'ordre) et a un titre porté sur la boîte. Il comporte une liste des documents et chemises qu'il contient

description des documents

nature	ce peut-être un livre, un dépliant, une plaquette, un article de revue, une publicité d'un fournisseur ou autre
support physique	format (page, volets, plié)
origine	nom d'un organisme public ou de prévention ou fournisseur
auteur : nom de l'auteur	cette information n'est pas retenue car peu renseignée et non pertinente
date	elle comprend au plus le mois et l'année d'édition (ne pas confondre avec la date d'impression)
titre	il est tel qu'il apparaît sur le document (titre propre)

J.L.Maillefer assure aussi la diffusion de documents récupérés à l'INRS ou ailleurs. La gestion du fond des exemplaires en attente de diffusion sera assurée globalement.

Thesaurus

fonctions à mettre en place :

- liste permutée : liste des mots vides
- descente du thesaurus : à partir d'un descripteur, éclatement général (remontée : idem)
- tri des titres sur mot non vide

mode d'interrogation

interrogation « simplifiée », interrogation autre

- **Interrogation plein texte** à partir de mots saisis par l'utilisateur : recherche sur champ titre...et sur descripteurs directs
 - **Interrogation avec thesaurus** : recherche sur descripteurs (à l'aide de la liste permutée) sur plusieurs niveaux.
 - **Interrogation** avec équation booléenne
- 1) cas de recherche sur **faucons** : *pas de réponse* sur le terme recherché, extension au générique du terme :

- si la réponse sur descripteur direct est négative, on propose la recherche sur descripteurs plus génériques sur un niveau, dans notre cas **rapaces**; plutôt que de la proposer après une réponse négative, il est plus simple de la faire sans demander la validation de l'utilisateur.

2) cas de recherche sur faucon : *trop de réponses* sur le terme recherché, affinement sur des termes spécifiques (faucon crécerelle p.ex.)

Plan de classement

Il s'appuie sur le rangement par dossiers; ils seront classés alphabétiquement sur le nom de dossier; le nom de dossier pourra être structuré sachant que le premier terme sera le terme le plus général; le plan de classement sera établi en collaboration avec les coordonateurs/

Notes ou documents accompagnant la mise en place

Diffusion et classement des documents venant du siège et de l'agence

Compte-rendu de la Réunion du 27/07/98: 15h30

Présents : G. Royer, M. Gomon, M. Pillon

Objet : circulation des documents venant du siège et de l'agence

Problème à résoudre : accumulation sur les bureaux des coordonnateurs d'une masse de documents (lus ou non lus); ces documents concernent pour beaucoup des mise à jour de procédures dont l'intérêt immédiat n'est pas ressenti ni central dans leur activité; quantité et intérêt présumé faible se conjuguent et aboutissent à une inexploitation quelquefois systématique.

Mode de fonctionnement actuel : tous les documents venant du siège ou de l'agence sont diffusés individuellement. La secrétaire du service assure le «chrono» sur un document papier et se charge de la photocopie du nombre d'exemplaires nécessaires. Les documents sont rangés dans un classeur par ordre d'arrivée. La première page du classeur est la liste papier «chrono». Les demandes de consultation de ce classeur sont quasi inexistantes. En fin d'année les contenus des classeurs sont «archivés».

Mode de fonctionnement dans l'horizon de Lotus Note : les listes pourront être produites directement à partir de Lotus Notes et les documents seront directement consultables dans Lotus Note. Dans le service, l'hétérogénéité des équipements en matériel et en logiciels de même que les savoir-faire en Bureautique permettent de penser que la connexion généralisée à Lotus Note n'est pas la priorité pour les services centraux. La mise à disposition de listes ainsi que des documents papier reste donc d'actualité.

Solution retenue : Les documents intégraux ne sont plus systématiquement diffusés à chacun. Pour ceux qui ne le sont pas systématiquement, une note avertit chacun de

l'arrivée d'un document dans le service; ce document est directement consultable au secrétariat (ou tout autre lieu en libre service). Il est aussi possible d'en demander la photocopie.

Mise en oeuvre

Moyens

- **document** : il porte un numéro d'ordre chronologique
- **classeurs** : les documents restent rangés dans l'ordre d'arrivée « chrono »; la fréquence de consultation attendue ne justifie pas la constitution d'un deuxième jeu de documents classés par thème.
- **fichier des références des documents : tableau word ou excell** : il reprend les entêtes de colonne du « chrono » papier plus : un numéro d'ordre « chrono », le nombre de page, la date d'émission, le thème du document, le numéro de classeur. Le thème est une suite de mots représentatifs du contenu du document. Le choix du thème est du ressort de la secrétaire, sachant que le thème servira à trier la liste des documents.
- implantation du fichier :
 - sur le disque dur du poste de la secrétaire
 - ou sur un répertoire partagé du réseau : cela permettrait à chacun de consulter la liste; cela semble impossible à obtenir du fait de la nécessité de la validation par la direction qualité de toute création de répertoire (action à mener pour confirmation)

Procédure

- prise en compte d'un nouveau document :

Recherche du dernier numéro de document affecté pour attribution du suivant. Saisie dans le tableau d'une nouvelle ligne pour le document.

Fusion du fichier de données - après avoir sélectionné l'enregistrement saisi - avec le fichier principal « note avertissant de l'Arrivée d'un document » contenant la liste des coordonateurs. Diffusion de la note.

Tri du fichier par thème, impression de la liste triée et rangement de la liste en tête du dernier classeur ouvert. (L'édition de la liste à chaque nouveau document est peut-être

un peu lourde et peu réaliste; la fréquence doit être adaptée au nombre de documents traités en même temps, à l'importance des documents et aux habitudes de consultation - à venir - des coordonnateurs)

- Edition des listes : voir cas précédent

- Epuration des listes ou des classeurs

Ce problème n'a pas été abordé mais hormis les documents liés directement à la coordination SPS ou à la gestion du personnel (formation, frais...), le service n'a pas vocation à les classer ni à les archiver.

Mise en place au 1/08/1998

G. Royer contacte M. Pillon pour mettre au point des détails qu'elle jugera utile.

Note de service de mise en place

BUREAU VERITAS

AGENCE DE LYON
16 chemin du Jubin -
BP 26
69571 DARDILLY CEDEX

DESTINATAIRES :

...

REFERENCE :

ENV.98.032/MG/GR

Dardilly, le 2 Septembre 1998

Objet : Diffusion de notes internes

A compter de ce jour, afin de faciliter la consultation des notes internes, il a été décidé que ces dernières seraient regroupées dans un classeur qui sera mis à la disposition de chacun dans le bureau actuel de M.VAGANEY qui deviendra le bureau « **Documentation** » après son départ à Bourg en Bresse autour du 15 Septembre 1998.

Chaque fois que des notes internes d'ordre général seront communiquées au Service, elles seront répertoriées sur une liste établie par G.ROYER qui la diffusera à chaque Coordonnateur.

En ce qui concerne les notes à caractère plus personnel, elles seront remises directement à chaque Coordonnateur (exemple : informations sur les frais, les congés, etc...)

D'ores et déjà, vous trouverez ci-joint, la première liste établie selon cette formule.

Cordialement,

M.GOMON

Responsable «Coordination Sécurité Santé »

*Compte-rendu de la réunion sur la mise en place d'une documentation de service du
29/07/98 (pour mémoire)*

Présents	M.Gomon, J.L.Maillefert, M.Pillon
Destinataires	les coordonateurs, les secrétaires
Rédacteur	M.Pillon

Le développement informatique

Liste de certains objets

Liste des tables

descripteurs	Table: T_descripteur_no
lien mot descripteurs (liste permutée)	Table: T_descripteur_no_terme:
documents	Table: T_document
lien document descripteurs	Table: T_document_descripteur_no
lien document périodique	Table: T_document_periodique_numero
dossiers documentaires	Table: T_dossier
périodique	Table: T_periodique
lien périodique exemplaire	Table: T_periodique_exemplaire
paramètre de suivi	Table: T_pilote
unitermes	Table: T_termes
mots vides	Table: T_termes_vides
thesaurus éclatée	Table: T_the_eclate
lien descripteur descripteur	Table: T_thesaurus_no
valeurs possibles de liens de thesaurus (contrôlé)	Table: T_valeur_lien
valeurs possibles de la nature du document (proposé)	Table: T_valeur_nature
valeurs possibles de l'origine du document (proposé)	Table: T_valeur_origine
valeurs possibles du support du document (proposé)	Table: T_valeur_support
valeurs possibles du type de dossier (proposé)	Table: T_valeur_type_dossier
valeurs possibles des opérateurs (contrôlé)	Table: T_valeurs_operateurs

Liste des formulaires

Formulaire: F_a_menu_general
Formulaire: F_a_menu_gestion
Formulaire: F_a_menu_thesaurus
Formulaire: F_a_menu_thesaurus_administration
Formulaire: F_a_menu_utilisateur
Formulaire: F_doc_consultation_recherche
Formulaire: F_doc_consultation_recherche_normale
Formulaire: F_doc_consultation_recherche_resultats

Formulaire: F_doc_consultation_recherche_simple
Formulaire: F_doc_consultation_tout
Formulaire: F_doc_gestion
Formulaire: F_doc_gestion_affectation_descripteurs
Formulaire: F_doc_periodique_article
Formulaire: F_maj_descripteurs
Formulaire: F_maj_donnees_dossier
Formulaire: F_maj_donnees_techniques
Formulaire: F_maj_dossiers
Formulaire: F_maj_nature
Formulaire: F_maj_operateur
Formulaire: F_maj_origine
Formulaire: F_maj_periodique
Formulaire: F_maj_periodique_exemplaire
Formulaire: F_maj_pilote
Formulaire: F_maj_support
Formulaire: F_maj_termes_vides
Formulaire: F_maj_thesaurus_lien
Formulaire: F_maj_type_dossier
Formulaire: F_maj_type_lien
Formulaire: F_maj_validation_unitermes
Formulaire: F_thesaurus_descripteurs_sans-lien_consultation
Formulaire: F_thesaurus_consultation
Formulaire: F_thesaurus_liste_eclate
Formulaire: F_thesaurus_liste_liens
Formulaire: F_thesaurus_no

Analyse et code de certaines procédures

La descente récursive)

La procédure qui suit est la descente de la table du thesaurus

Pour la descente , le principe est de rechercher les liens dont le générique est le terme passé en paramètre

Chaque terme spécifique des liens trouvés deviendra le paramètre de l'appel suivant.

Pour la remontée le principe est le même à la différence que l'on recherche les liens dont le spécifique est le terme passé.

Chaque terme générique des liens trouvés deviendra le paramètre de l'appel suivant

Pour la descente du thesaurus complète, l'appel se fait à l'intérieur d'une boucle de balayage des racines.

Pour la remontée du thesaurus complète, l'appel se fait à l'intérieur d'une boucle de balayage des feuilles.

Les racines et les feuilles sont obtenus par une requête spécifique :

- le descripteur n'est jamais en position de spécifique (lien spécifique-générique vide) pour les racines
- le descripteur n'est jamais en position de générique (lien générique spécifique- vide) pour les feuilles.

SUB GLO_DESCENTE (BYVAL W_CHOIX AS INTEGER)

Dim w_pour_maj As String

Dim w_recup As Integer

Dim w_type_passe As String

Ouverture de la requête du thesaurus

DIM re As RECORDSET

SET re = db.OPENRECORDSET("R_lien_no")

DIM critere As String

Prise en compte du descripteur atteint à l'itération précédente

Récupération du libellé du descripteur

```

DIM r_desc As RECORDSET
SET r_desc = db.OPENRECORDSET("T_descripteur_no")
r_desc.INDEX = "primarykey"
r_desc.SEEK "=", STR$(w_choix)
IF r_desc.NOMATCH = True THEN
    MsgBox ("Le descripteur saisi ou passé n'existe pas dans la table")
    EXIT SUB
END IF

```

Analyse de la variable de résultat globale

Positionnement d'un caractère [/] en tête du descripteur incorporé

```

IF resultat_desc_concatene <> "" THEN
    IF resultat_desc_concatene = "/" THEN
        resultat_desc_concatene = r_desc!descripteur
    ELSE
        resultat_desc_concatene = resultat_desc_concatene + "/" + r_desc!descripteur
    END IF
ELSE
    resultat_desc_concatene = "/"
END IF

```

Mise en forme de la présentation pour l'affichage en consultation

```

IF w_traitement <> "thesaurus" THEN
    SELECT CASE w_niveau_atteint
    CASE 1
        resultat = resultat + Chr(10) + "_" + STR$(w_niveau_atteint) + " " +
        r_desc!descripteur + ", "
    CASE 2
        ...
    CASE ELSE
        resultat = resultat + STR$(w_niveau_atteint) + " " + r_desc!descripteur + ", "
    END SELECT
END IF

```

Mise en forme particulière si c'est une demande avec niveau

```

IF w_niveau_atteint <> 0 Then
    w_pour_maj = "(" + Left$(w_type, 2) + ")" + r_desc!descripteur
ELSE
    w_pour_maj = r_desc!descripteur
END IF

```

Appel de la procédure de mise à jour de la table du thésaurus éclaté le cas échéant

IF w_traitement = "thesaurus" THEN pro_maj_the_eclate w_pour_maj

Recherche du descripteur suivant

- le résultat de l'itération précédente est positionné en générique spécifique
- recherche si existence d'un lien

critere = "no_generique = " + STR\$(w_choix)
re.FINDFIRST critere

Mémorisation du niveau atteint à l'itération précédente

w_niveau_precedent = w_niveau_atteint

Incrémentation du niveau atteint sauf si le niveau demandé est atteint

w_niveau_atteint = w_niveau_atteint + 1

IF (w_niveau_atteint > w_niveau_demande And w_niveau_demande < 0) THEN
w_niveau_atteint = w_niveau_atteint - 1
Exit Sub
End If

Boucle récursive

DO WHILE Not re.NOMATCH
w_recup = re![no_specifique]
w_type_passe = re![type_relation]
glo_descente w_recup, w_type_passe
re.FINDNEXT critere
LOOP
w_niveau_atteint = w_niveau_atteint - 1

END SUB

Analyse organique de la gestion des unitermes et de la liste permutée

La première procédure (**Glo_Analyse_Descripteur**) est appelée à chaque création/modification de descripteur; cette procédure appelle une procédure de mise à jour de la table des termes non vides (**Pro_Maj_Uniterme**).

La procédure de permutation (**Glo_Permutation**) est ensuite appelée pour créer autant de couples terme_descripteur que de termes non vides contenus dans le descripteur

SUB GLO_ANALYSE_DESCRIPTEUR (BYVAL W_DESCRIPTEUR AS STRING)

Dim db As Database

Dim w_critere longueurmot mot_suivant As String

Dim w_long posesp1 posesp2 As Integer

Longueur du terme passé

w_long = LEN(w_descripteur)

Recherche le premier espace

posesp1 = INSTR(1, w_descripteur, Chr(32))'

Renvoi du premier mot

Il ya plus d'un mot

IF posesp1 <> 0 THEN

Recherche l'espace suivant

posesp2 = InStr(posesp1 + 1, w_descripteur, Chr(32))

Appel de la procédure Mise à jour du premier lien uniterme-descripteur

pro_maj_uniterme mot_suivant

Le mot est unique

ELSE

pro_maj_uniterme w_descripteur

Exit Sub

END IF

Boucle de traitement des mots suivants à partir du 2ème

WHILE posesp2 <> 0

Calcul de la longueur du mot

longueurmot = (posesp2 - posesp1) - 1.

Récupération du 2ème mot

mot_suivant = MID(w_descripteur, posesp1 + 1, longueurmot)

pro_maj_uniterme mot_suivant

Rotation des variables

le car espace en fin du mot courant devient l'espace précédent le mot suivant

posesp1 = posesp2

posesp2 = 0

Recherche l'espace suivant

posesp2 = INSTR(posesp1 + 1, w_descripteur, Chr(32)) '.

WEND

Dernier mot : chaîne entre dernière espace et dernier car. du terme passé

mot_suivant = MID(w_descripteur, posesp1 + 1, (w_long - posesp1))
pro_maj_uniterme mot_suivant

exit_pro_analyse:

Exit Sub

error_deja_ajoute:

Resume Next

END SUB

Procédure de traitement des unitermes pour la liste permutée

Cette procédure est appelée par la procédure d'analyse du descripteur

Recherche des guillemets ["] en 2^{ème} position, des "(" et des ")" et des "s" du pluriel

Recherche si le terme passé est un terme vide

Si non vide : recherche si déjà dans la table t_termes

si non : ajout du terme dans la table T-terme

SUB PRO_MAJ_UNITERME (BYVAL W_TERME AS STRING)

Dim db As Database

Set db = CurrentDB()

Variable permettant de contrôler la mise à jour d'un appel unitaire

Dim w_maj_ok_2 As Variant

w_maj_ok_2 = True

If LEN(w_terme) = 0 Then Exit Sub

Elimination des [(), []], [,] parenthèses gauche et droite, des

If INSTR(1, w_terme, Chr(34)) <> 0 Then

w_terme = MID\$(w_terme, 3)

End If

If INSTR(1, w_terme, "(") <> 0 Then

w_terme = MID\$(w_terme, 2)

End If

If InStr(1, w_terme, ")") <> 0 Then

w_terme = MID\$(w_terme, 1, (Len(w_terme) - 1))

End If

If InStr(1, w_terme, ",") <> 0 Then

w_terme = MID\$(w_terme, 1, (Len(w_terme) - 1))

End If

```
Dim w_critere As String
Dim t_vider As Recordset
Set t_vider = db.OPENRECORDSET("T_termes_vider")
Dim t_termes As Recordset
Dim w_maj_ok As Variant
w_maj_ok = True
```

Recherche si l'uniterme est un terme vide

```
w_critere = "terme = " + "" + w_terme + ""
t_vider.INDEX = "primarykey"
t_vider.SEEK "=", w_terme
```

Si le terme est inexistant

```
IF t_vider.NOMATCH = True THEN
    t_vider.CLOSE
```

Si [s] en dernière position

```
IF InStr(Len(w_terme), w_terme, "s") = Len(w_terme) THEN
```

Recherche si terme avec [s] existe

```
Set t_termes = db.OpenRecordset("T_termes")
t_termes.INDEX = "PRIMARYKEY"
t_termes.SEEK "=", w_terme
```

Si le terme avec [s] n'existe pas

```
IF t_termes.nomatch = True THEN
```

Recherche si terme avec [s] tronqué existe

```
Dim w_terme_tronque As String
w_terme_tronque = LEFT$(w_terme, Len(w_terme) - 1)
Set t_termes = db.OPENRECORDSET("T_termes")
t_termes.INDEX = "primarykey"
t_termes.SEEK "=", w_terme_tronque
```

Si terme avec [s] tronqué n'existe pas,

```
IF t_termes.nomatch = True Then
```

Proposition pour enregistrer le terme tronqué

```
IF MsgBox("Etes vous d'accord pour supprimer le 's' de " + "" + w_terme + ""
?", 4) = 7 THEN
    w_maj_ok = True
ELSE
    w_terme = LEFT$(w_terme, (Len(w_terme) - 1))
    w_maj_ok = True
END IF
```

```
ELSE
```

w_maj_ok = False
END IF

t_termes.CLOSE
END IF
END IF
Fin du traitement du [s]

La mise à jour est proposée

IF w_maj_ok = True THEN
Set t_termes = db.OPENRECORDSET("T_termes")
t_termes.INDEX = "primarykey"
t_termes.SEEK "=", w_terme

IF t_termes.nomatch = True THEN
IF w_uniterme_maj_unitaire = True THEN
IF MsgBox("Terme trouvé : " + w_terme + " : Voulez-vous le prendre en
compte pour la liste permutée ?", 4) = 6 THEN
w_maj_ok_2 = True
ELSE
w_maj_ok_2 = False
END IF
END IF

Mise à jour du terme

IF w_maj_ok_2 = True THEN
t_termes.ADDNEW
t_termes!terme = w_terme
t_termes.UPDATE
END IF
END IF
t_termes.Close
END IF
ELSE
t_vider.Close
END IF

exit_pro_maj_uniterme:
EXIT SUB
error_pro_maj_deja_ajoute:
Resume exit_pro_maj_uniterme

END SUB

*Sub glo_permutation (ByVal w_descripteur As String, ByVal w_descripteur_no
As Long)*

ON ERROR GOTO error_pro_permutation

Dim db As Database

SET DB = CURRENTDB()

Dim nbre_maj As Integer

nbre_maj = 0

Mise en ligne des termes retenus

Dim r_terme As Recordset

SET r_terme = db.OPENRECORDSET("R_termes_retenus")

Mise en ligne de la liste permutée

Dim r_permutee As RECORDSET

SET r_permutee = db.OPENRECORDSET("T_descripteur_no_terme")

Boucle de balayage des termes non vides

r_terme.MOVEFIRST

DO WHILE Not r_terme.EOF

Recherche si terme présent dans le descripteur

IF InStr(1, w_descripteur, r_terme!terme) <> 0 THEN

r_permutee.INDEX = "primarykey"

Mise à jour si le couple n'existe pas déjà

r_permutee.SEEK "=", w_descripteur_no, r_terme!terme

IF r_permutee.NOMATCH THEN

r_permutee.ADDNEW

r_permutee!descripteur = w_descripteur_no

r_permutee!terme = r_terme!terme

r_permutee!date_maj = Now

r_permutee.UPDATE

nbre_maj = nbre_maj + 1

END IF

END IF

r_terme.MOVENEXT

LOOP

exit_pro_permutation:

On Error GoTo 0

Exit Sub

error_pro_permutation:

MsgBox "problème sur le module permutation : "

MsgBox Error\$

Resume exit_pro_permutation

END SUB

Glossaire à destination des utilisateurs

Descripteur : mot ou groupe de mot retenus dans un **thésaurus** et choisi parmi un ensemble de termes équivalents pour être le représentant unique d'une notion apparaissant dans un document ou dans une demande de recherche documentaire.

Catalogage descriptif :

Élargir la recherche : élargir la recherche sur le **thésaurus** aux termes **spécifiques**, **génériques**, associés [la relation d'association n'est pas développée dans ce logiciel]

Générique spécifique : (gs) relation ordonnée entre deux termes dans une classification hiérarchique. Exemple : le terme "protection individuelle" est plus général que le terme "casque" ("tout casque est une protection individuelle mais une protection individuelle n'est pas forcément un casque : les gants sont aussi une protection individuelle)

Si un document est indexé sur un seul terme (le document ne parle que de "gants") et que la relation n'existe pas, l'interrogation sur "protection individuelle" ne donnera qu'une réponse car il ya aussi un document qui traite de généralités sur les protections individuelles et qui a été indexé sur "protection individuelle". Pour pallier cet inconvénient, on doit indexer le premier document à "gant" et "protection individuelle" pour être sûr d'avoir tous les documents concernant la protection individuelle (ici 2 documents)

Si la relation existe, il suffit d'indexer le premier document à "gant"; l'extension de la recherche aux termes spécifiques donnera alors les deux réponses

De même, le nombre de documents concernant la "protection individuelle" étant très grand, on peut être amené à affiner son questionnement : au vu du thésaurus, on réalise que ce sont finalement les gants qui nous intéressent; en reformulant la question avec un descripteur de niveau inférieur on obtiendra un nombre de documents plus exploitable.

Indexation : processus destiné à représenter par les éléments d'un langage documentaire (ou naturel) des données résultant de l'analyse du contenu d'un document ou d'une question. On désigne également ainsi le résultat de cette opération (AFNOR)

Liste permutée : présentation des termes du **thésaurus** par ordre alphabétique sur les mots composant les termes (Exemple de présentation dans le logiciel : éclairage : éclairage de secours, protection :: vêtements de protection, secours: éclairage de secours vêtements : vêtements de protection)

Thésaurus : langage documentaire fondé sur une structuration hiérarchisée d'un ou plusieurs domaines de connaissance et dans lesquelles les notions sont représentées par des termes d'une ou plusieurs langues naturelles et les relations entre les notions par des signes conventionnels.

Dans le logiciel en dehors de la relation des termes retenus ("tour d'étalement" retenu, "sapine" synonyme non retenu), on a la relation de hiérarchie "générique-spécifique" entre termes

Troncature : possibilité de rechercher sur une racine de mot (exemple : "méd" permet de trouver "aptitude médicale", ""médecin du travail"). Dans le logiciel, cette possibilité existe mais elle est mise en oeuvre uniquement avec l'opérateur "contient" et n'a pas de jeu d'instruction permettant d'affiner (pas de troncature à gauche, à droite, proximité...)

Unité documentaire : un document support matériel d'information, peut comporter une ou plusieurs unités documentaires. Selon les cas, il sera **indexé** globalement ou **indexé** au niveau de chacune de ses **unités documentaires** qui font alors chacune l'objet d'un traitement documentaire .

Sigles

Sigle	signification
APD	Avant Projet Détaillé
APS	Avant Projet Sommaire
AT	Avis Technique (CSTB)
BET	Bureau d'étude technique
BVQI	Bureau Veritas
CCAG	Cahier des Clauses Administratives Générales
CCAP	Cahier des Clauses Administratives Particulières
CCE	Cahier des Charges d'Exécution
CCTP	Cahier des Clauses Techniques Particulières
CEBTP	Centre d'essai du bâtiment et des travaux publics
CISSCT	Collège interentreprise de sécurité de santé et des conditions de travail
CNPP	Centre National de la Prévention et de la Protection
COFRAC	Comité Français d'Accréditation
CRAM	Caisse Régionale d'Assurance Maladie
CSPS	Coordination Sécurité et Protection de la Santé
CSTB	Centre Scientifique et Technique du Bâtiment
CTICM	Centre Technique Industriel de la Construction Métallique
DDTEFP	Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la

Sigle	signification
	Formation Professionnelle
DICT	Déclaration d'Intention du Commencement des Travaux
DIUO	Dossier d'Intervention Ultime sur l'Ouvrage
DOE	dossier d'Ouvrage Exécuté
DRIRE	Direction Régionale de la Recherche et de l'Environnement
DRTEFP	Direction Régionale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle
DSC	Dispositif de sécurité collectif
DTU	Document Technique Unifié
EPI	Équipement de Protection Individuel
ERP	Équipement Recevant du Public
FIE	Fiche d'Identification d'Entreprise
ICPE	Installations Classées pour la Protection de l'environnement
IGH	Immeuble de Grand Hauteur
INRS	Institut National de Recherche et de Sécurité
LIR	Lettre d'Information Réglementaire
MAQ	Manuel Assurance qualité
MO	Manuel d'Organisation
NA	Note d'application
NS	Notes de Service
OPC	Ordonnancement de Pilotage et de Coordination

Sigle	signification
OPPBT	Office Professionnel de Prévention du Batiment et des Travaux Publics
PGC (MSPS)	Plan Général de Coordination (en Matière de Sécurité et de Protection de la Santé)
PGCSPS	Plan Général de Coordination de sécurité et de Protection de la Santé (5 ans à réception par mou)
PGF	Procédures générales France
PMP	Procédure des plans Métiers Produits
PPSPS	Plan Particulier de Sécurité et de Protection de la Santé (un par entreprise)
PQ	Plan Qualité

Sigle	signification
PRC	Procédures Commerciales
PRS	PRocédure Spécifique
PRT	procédures technique
RAQ	Responsable Assurance Qualité
REEF	Reccueil des Eléments utiles à l'établissement et à l'Exécution des projets et marchés de batiment de France
RJC	Registre Journal de la Coordination
SPS	Sécurité et Protection de la Santé
UNSFA	Union Nationale des Syndicats Français d'Architectes
VRD	voies et réseaux divers

Bibliographie

- ANACT.** *Comprendre le travail pour le transformer.* Lyon : 1997. 287 p.
- BUREAU VERITAS.** *Guide utilisateur. Organisation du système DOQ.* Paris : septembre 1997. 82 p.
- BUREAU VERITAS.** *Manuel d'organisation. Maîtrise et organisation de la qualité.* Paris : septembre 1997. 12 p.
- BUREAU VERITAS.** *Procédure générale France. Fonction documentation.* Paris : avril 1998. 9 p.
- BUREAU VERITAS.** *Procédure générale France. Gestion bureautique. Directives d'exploitation et de développement bureautiques.* Paris : décembre 1997. 53 p.
- CHAUMIER, Jacques.** . *Les techniques documentaires.* 3^e éd. Paris : PUF,1979.127 p.(Que sais-je ?;n°1419)
- DE MONTMOLLIN, Maurice.** *L'ergonomie.* Paris : La Découverte, 1996.124 p. (Repères)
- GANGUILLIN, Michel.** *BCDI prise en main,* Poitiers. CRDP Poitou Charentes, 1995. 124.p.
- INRS** *Aide mémoire BTP.* Paris : 1995.127 p.(La ligne prevention)
- INRS.** *Hygiène et sécurité dans les travaux du bâtiment , travaux publics..* Paris, 1997.134 p.
- LE COADIC, Yves F.** *Usages et usagers de l'information.* Paris : ADBS, Nathan Université. 1997 127 p.(128)
- MARQUET-LAUTIERE, Hélène.** De l'utilité d'un thésaurus *Performances Humaines et techniques.* juillet-aout 1992, n°59. p. 8-14.
- MAYERE, Anne. KOLMAYER, Elisabeth. RIONDET, Odile.** Interroger l'annuaire électronique *Education Permanente.* juin 1992, n°111. p. 111
- OPPBTP** *Memo-pratique.* Paris :, 1995..
- TAMBA-MECZ, Irène.** *La sémantique.* Paris : PUF, 1988.127 p (Que sais je? n°655)
- TRABAL, Patrick..** Au sein de l'établissement scolaire, des réticences à l'ordinateur. *La revue de l'EPI (Enseignement public et informatique).* mars 1996, n°81. p. 71-80