Conceptualisation pour la mise en place du Centre d'information :

Grisélidis Réal – Documentation internationale sur la prostitution

Volume I – Travail de Bachelor

Travail de Bachelor réalisé en vue de l'obtention du Bachelor HES

par :

Patricia GUISADO

Doris QUINTAJÈ

Mila THULI

Conseiller au travail de Bachelor :

Michel GORIN, Chargé d'enseignement HES

Genève, 10 juillet 2009

Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)

Filière Information documentaire

Déclaration

Ce travail de Bachelor est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre de Spécialiste HES en information documentaire. Les étudiantes acceptent, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le travail de Bachelor, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité des auteurs, ni celle du conseiller au travail de Bachelor, du juré et de la HEG.

« Nous attestons avoir réalisé seules le présent travail, sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Genève, le 10 juillet 2009

Patricia GUISADO

Doris QUINTAJÈ

Mila THULI

Remerciements

Nous souhaitons témoigner toute notre gratitude à :

Nos mandantes, *Elodie de Weck* et *Marianne Schweizer*, pour leurs nombreux conseils et avis, leurs innombrables éclaircissements ainsi que pour leur disponibilité ;

Notre conseiller pédagogique, *Michel Gorin*, pour sa présence rassurante, sa compréhension et sa clairvoyance ;

Notre "coach professionnelle", *Veronica Jud*, pour sa précieuse expérience de consultante en gestion d'information ;

Notre jurée, *Joëlle Muster*, pour s'être prêtée à l'évaluation de notre travail ;

Nous remercions également toutes les personnes qui ont participé à l'évaluation des besoins des différents publics cibles et qui nous ont apporté, par leurs connaissances éclairées, bon nombre d'éléments indispensables. Nous n'oublions pas non plus la Bibliothèque Filigrane et le Centre de documentation de Médecins Sans Frontières (MSF), pour leurs conseils avisés sur la mise en place d'un centre d'information.

Nous tenons aussi à remercier *Katia*, pour sa consciencieuse relecture et ses pertinentes corrections.

Nous remercions également *Reto Thuli* et son entreprise *Hewlett-Packard Company*, pour les impressions de ce présent travail de Bachelor.

Enfin, nous exprimons notre reconnaissance à toutes les personnes qui ont, de près ou de loin, participé à la réalisation de ce travail.

Sommaire

Consciente que rarissimes sont les collections consacrées à la prostitution, Grisélidis Réal, prostituée, écrivaine et artiste, avait rassemblé de son vivant une large documentation sur ce sujet.

Suite à cette mise à disposition de cette documentation, l'association Centre Grisélidis Réal s'est constituée et met actuellement tout en œuvre pour la réalisation d'un centre d'information sur le travail du sexe. Le Centre aspire non seulement à offrir une documentation complète concernant le sexe tarifé, mais ambitionne également d'être un pôle d'information international sur cette thématique.

Notre groupe a été mandaté afin de contribuer à la mise en place du Centre d'information. Les ressources informationnelles de cette institution se divisant en deux sections distinctes, l'une archivistique et l'autre documentaire, le présent travail s'oriente exclusivement sur cette dernière. Ce mémoire apporte donc les réflexions bibliothéconomiques indispensables à la concrétisation d'un tel projet.

Pour commencer, des documents fondateurs essentiels au démarrage d'une telle entreprise sont produits. Puis, des processus nécessaires au traitement intellectuel de la documentation sur le travail du sexe sont explicités et exécutés. De même, des prestations de service et plus particulièrement l'organisation informationnelle d'un site Web sont présentées. Pour compléter le tout, d'autres volets tels que l'aménagement intérieur ou le traitement matériel des documents sont aussi étudiés. En effet, la volonté d'apporter une vision d'ensemble à la structure documentaire du *Centre Grisélidis Réal – Documentation internationale sur la prostitution* constitue une caractéristique prépondérante de ce mémoire.

Au travers de ce dernier, le Centre d'information dispose des éléments de réflexion et d'une approche pratique relative à certains aspects de son futur fonctionnement. Sa mise en place et son développement à long terme sont ainsi assurés.

Table des matières

Déclaration i
Remerciements ii
Sommaire iii
Table des matières iv
Liste des Figures viii
1. Introduction 1
1.1 Préambule 1
1.2 Contexte 2
1.2.1 Grisélidis Réal 2
1.2.2 Aspasie 3
1.2.3 Centre Grisélidis Réal – Documentation internationale sur la prostitution 4
1.3 Première approche 6
1.3.1 Mandat initial 6
1.3.2 Mandat reformulé 6
1.3.3 Objectifs généraux 7
1.3.4 Objectifs spécifiques 8
1.3.5 Contraintes liées au projet 8
1.4 Structure du travail de Bachelor 10
2. Stratégie de travail 12
2.1 Création du groupe 12
2.2 Mode de fonctionnement du groupe 13
2.3 Répartition des responsabilités 14
2.4 Outils de travail 15
3. Méthodologie de l'ensemble du projet 16
APPROCHE THÉORIQUE 18
4. État des lieux du Centre Grisélidis Réal 19
4.1 Analyse de l'existant 19
4.1.1 Méthodologie 19
4.1.2 Ressources 19
4.1.2.1 Ressources humaines existantes 19
4.1.2.2 Ressources humaines souhaitées 20
4.1.2.3 Ressources financières 20
4.1.2.4 Ressources matérielles 21
4.1.2.5 Ressources documentaires 22
4.1.3 Environnement 23
4.1.3.1 Partenaires 23
4.1.3.2 Concurrents 24
4.1.4 Activités 25
4.1.5 Gestion, processus et pratiques existantes 26

4.2 Analyse des besoins des publics potentiels 27
4.2.1 Méthodologie 28
4.2.2 Résultats des entretiens 28
4.2.2.1 Aspects touchant tous les publics 28
4.2.2.2 Particularités des publics 33
4.2.3 Synthèse 36
5. Collecte d'information 38
5.1 Le travail du sexe 38
5.1.1 Méthodologie 38
5.1.2 Synthèse 39
5.2 Revue de la littérature professionnelle 40
5.2.1 Méthodologie 40
5.2.2 Synthèse 40
5.3 Visites d'une bibliothèque et d'un centre de documentation 42
5.3.1 Méthodologie 42
5.3.2 Synthèse 43
6. Appellation du Centre 47
7. Bilan de l'approche théorique 49
7.1 Structure du Centre d'information Grisélidis Réal – Documentation internationale sur la prostitution 50
APPROCHE PRATIQUE 51
8. Planification stratégique 52
9. Documents fondateurs 55
9.1 Charte institutionnelle 55
9.2 Politique documentaire 64
9.2.1 Politique d'acquisition 67
9.2.1.1 Critères de sélection des documents 67
9.2.1.2 Description des thématiques abordées 69
9.2.2 Politique de désherbage 71
10. Traitement matériel de la documentation 73
10.1 Réception 73
10.2 Enregistrement 74
10.3 Estampillage 75
10.4 Étiquetage 76
10.5 Équipement 77
11. Traitement intellectuel de la documentation 78
11.1 Classification 78
11.1.1 Critères pour la classification du Centre Grisélidis Réal 78
11.1.2 Différentes classifications envisagées 79
11.1.3 Création de la classification du Centre Grisélidis Réal 81
11.1.3.1 Première possibilité : séparation du fonds documentaire et du fonds de fiction 81

11.1.3.2 Deuxième possibilité : intégration du fonds de fiction avec les documentaires ... 85
11.1.4 Formation d'une cote ... 86
11.1.5 Échantillons testés avec cotation ... 87
11.2 Indexation ... 90
11.2.1 Échantillons testés ... 95
11.3 Catalogage ... 97
12. Espaces et infrastructures ... 101
12.1.1 Espace ouvert au public ... 102
12.1.2 Espace réservé au personnel ... 104
12.1.3 Espace prévu pour la conservation des archives ... 105
12.1.4 Aspects supplémentaires relatifs à l'aménagement de l'espace ... 106
13. Identité visuelle ... 110
13.1 Charte graphique ... 110
13.2 Logo ... 111
13.3 Signalétique ... 112
14. Informatique ... 116
14.1 Logiciel de gestion de bibliothèque – PMB ... 116
14.2 Logiciel de gestion d'archives ... 118
15. Prestations de services ... 119
15.1 Site Web ... 120
15.2 Services de base du Centre d'information ... 127
15.2.1 L'accueil, l'aide et les renseignements aux usagers ... 127
15.2.2 La circulation, l'accès, la consultation et le prêt : ... 128
15.2.3 La recherche documentaire ... 128
15.2.4 La reproduction des documents ... 129
15.2.5 Le site Web ... 129
15.3 Services secondaires du Centre d'information ... 130
15.3.1 Les produits documentaires élémentaires ... 130
15.3.2 Produits documentaires élaborés ... 131
15.3.3 Les animations, conférences et expositions ... 133
15.3.4 Le prêt entre bibliothèques (PEB) ... 133
15.3.5 Le service de référence ... 134
15.3.6 La veille ... 136
15.3.7 La formation des usagers ... 137
16. Promotion ... 138
17. Contrôle de l'activité du Centre d'information ... 140
18. Conclusion ... 142
18.1 Évaluation des objectifs et recommandations ... 142
18.2 Difficultés rencontrées ... 145
18.3 Bilan personnel ... 146
18.4 Épilogue ... 147
19. Lexique ... 148

Bibliographie 159

ANNEXES **Volume II**

Liste des Figures

Figure 1 Services attendus 30

Figure 2 Moyens utilisés pour les demandes en information……..... 31

Figure 3 Autres sources d'information utilisées……. 32

1. Introduction

Nous voulons expliciter ici trois points importants se référant à la rédaction de notre travail de Bachelor.

Premièrement, dans ce travail de Bachelor, toute désignation de personne, de statut et de fonction vise indifféremment l'homme ou la femme.

Deuxièmement, nous avons décidé de faire une petite entorse à la charte graphique voulue pour ce travail de Bachelor en ce qui concerne les listes à puce. Afin de donner un peu de vie au texte, mais surtout parce qu'il s'agit d'un symbole représentant la beauté et la capacité de résister aux attaques humaines et à celle du ciel pour les travailleurs du sexe, nous avons choisi d'introduire un petit parapluie rouge à la place du point noir des listes à puce. Ce symbole de résistance des travailleurs du sexe à la discrimination a d'ailleurs été repris par l'ensemble du *Mouvement pour la reconnaissance et les droits des personnes prostituées* dont fait partie Aspasie et le Centre Grisélidis Réal.

Finalement, les termes qui sont suivis d'une étoile « * » sont définis dans un lexique se trouvant à la fin du présent mémoire.

1.1 Préambule

> *« Dans* aucune *bibliothèque, dans aucun centre de documentation officiel, social, féministe, religieux, on ne dispose d'archives sur la Prostitution, sujet maudit, tabou, escamoté, boycotté partout. Pour leurs travaux de recherche, diplômes, licences et autres, ces demoiselles, après s'être vu refuser partout (car les rares organismes qui disposeraient de quelques vagues informations les* cachent *!), viennent me supplier chez moi, où elles trouvent, alors, absolument TOUT, et gratuit. Est-ce normal, dites-moi, qu'une vieille Pute des Pâquis doive fournir en matériel sociologique les étudiantes de toutes les écoles, instituts et Universités de Suisse romande, matériel* qu'elle a payé de son Cul *? Est-ce normal qu'ensuite ces jeunes personnes en retirent des décorations, des prix et des honneurs qui vont les propulser sur des sommets intellectuels et administratifs dits honnêtes ? C'est une pure insulte à la vertu ! Et je vais me fâcher, je vais exiger qu'on organise partout, dans tous ces lieux d'études académiques, des archives sérieuses et complètes sur le sujet, où cette jeunesse ira puiser les nourritures propices à des carrières de futurs professeurs, sociologues, assistantes sociales, juridiques et médicales. J'en ai marre ! »*[1]

[1] RÉAL, Grisélidis. *La passe imaginaire*. Levallois-Perret : Manya, 1993. P. 177

1.2 Contexte

1.2.1 Grisélidis Réal

Grisélidis Réal (11 août 1929 – 31 mai 2005) prostituée, écrivaine et artiste a milité de longues années pour la reconnaissance et la dignité des personnes prostituées à Genève et ailleurs dans le monde. Pour elle, il était primordial que la réalité quotidienne des travailleurs du sexe soit connue et la profession reconnue afin d'éviter toute forme de stigmatisation.

Pour mener à bien son combat et par intérêt personnel, Grisélidis Réal a rassemblé, pendant plus de trente ans et de manière systématique, une large documentation de référence concernant la prostitution (coupures de presse, correspondances, livres, rapports, films, photos, affiches, etc.) Elle a stocké et organisé toute cette documentation dans son propre appartement qu'elle a baptisé « Centre de documentation* international sur la prostitution ».

Grisélidis Réal dans son « Centre de documentation internationale sur la prostitution », années 1990

Elle a également fait le choix de mettre sa collection à disposition de toutes les personnes intéressées ainsi que de confectionner, elle-même, au moyen de sa photocopieuse, des dossiers documentaires qu'elle distribuait gratuitement au public.

Grisélidis Réal a donc réalisé, sans en avoir les connaissances professionnelles ni les dispositifs techniques ou informatiques, un véritable travail de documentaliste.

Après son décès en 2005, ses quatre enfants ont décidé de séparer ses archives en deux ensembles distincts. D'une part, les archives concernant la vie d'artiste, les activités littéraires et la vie privée de Grisélidis Réal ont été vendues aux Archives littéraires suisses, organisme faisant partie de la Bibliothèque nationale suisse à Berne. D'autre part, la partie du fonds concernant sa vie de militante et le travail du sexe* a été confiée à l'association Aspasie avec laquelle Grisélidis Réal a toujours entretenu d'étroits rapports. Ce fonds a été estimé à environ 15 mètres linéaires*, sans compter quelques 1'500 monographies*, par François Burgy, archiviste adjoint des Archives de la Ville de Genève.

1.2.2 Aspasie

« *Aspasie est une association de solidarité qui, dans une attitude de non jugement, défend les droits des personnes travaillant dans les métiers du sexe* »[2]

L'association Aspasie a vu le jour le 5 mai 1982 au cœur du quartier des Pâquis à Genève grâce, entre autres, à Mme Réal. Cette association avait pour but de revendiquer les droits et la citoyenneté des personnes prostituées.

Actuellement, le travail qu'effectue Aspasie se situe sur trois axes. D'une part, l'association est présente sur le terrain dans un but de prévention et ce, grâce à des actions de proximité auprès des travailleurs du sexe. D'autre part, elle offre un soutien psychologique et/ou social dans une mesure de soutien et d'accompagnement afin d'écouter, aider et orienter les personnes concernées qui en font la demande. Il s'agit de la consultation. Enfin, Aspasie accomplit un travail sociopolitique important en tenant informé le grand public, les autorités, les médias ou encore différents experts (étudiants, professeurs, sociologues, etc.) sur tout ce qui a trait au travail du sexe.

Comme mentionné précédemment, les archives concernant la vie militante de Grisélidis Réal et le travail du sexe ont été confiées à Aspasie. Dans l'optique de pérenniser le travail initié par la « catin révolutionnaire » ainsi que de renforcer le travail sociopolitique de son association, Aspasie a décidé de créer une autre structure indépendante sous la forme d'une association. Il s'agit du *Centre Grisélidis Réal – Documentation internationale sur la prostitution*.

2 Aspasie. *Accueil*. http://www.aspasie.ch/ [en ligne]

1.2.3 Centre Grisélidis Réal – Documentation internationale sur la prostitution

L'association *Centre Grisélidis Réal – Documentation internationale sur la prostitution* a été créée le 17 juin 2008 lors d'une assemblée générale constitutive. Il s'agit d'une association à but non lucratif, indépendante d'organisations politiques ou religieuses. Parallèlement, un comité composé de dix personnes émanant de divers horizons (prostitution, social, sociologie, etc.) a été élu pour le Centre Grisélidis Réal (cf. *Annexe 1*).

Cette association a été créée dans l'unique but de mettre en place un centre d'information autour de la prostitution et de ses thématiques, puis de le gérer et le soutenir. Ainsi l'association et le Centre d'information ne constituent qu'une seule et même entité appelée *Centre Grisélidis Réal – Documentation internationale sur la prostitution*.

Parmi les objectifs que s'est fixés le Centre Grisélidis Réal, sa priorité est d'assurer la conservation à long terme du fonds d'archives de Grisélidis Réal confié à Aspasie (cf. *Annexe 2* ; *Annexe 3*). En effet, cette mise à disposition est précieuse et centrale puisqu'elle constitue la base du projet Centre Grisélidis Réal et aura donné l'impulsion nécessaire à la création d'un centre d'information.[3]

En termes de perspectives d'avenir, l'association désire constituer une documentation aussi exhaustive que possible sur la prostitution, tant au niveau local qu'international et rendre ces ressources documentaires accessibles à toute personne intéressée. En effet, une littérature abondante existe sur et autour de la prostitution : aussi bien scientifique que romanesque, poétique, journalistique, etc. Et si quelques personnes, associations ou universités ont dès lors collecté de la documentation à ce sujet, celle-ci reste non exhaustive et souvent en lien avec une thématique spécifique comme la traite des êtres humains. C'est pour ces raisons que l'association reste convaincue de la pertinence et de l'importance de créer un centre d'information traitant spécifiquement et largement du travail du sexe et des problématiques y relatives.[4]

Par ailleurs, le Centre Grisélidis Réal souhaite devenir un espace de réflexion et d'action afin de favoriser les rencontres, dialogues et échanges entre ses différents

---

3 JUD, Veronica. *Centre Grisélidis Réal : Développement d'un Centre de documentation autour de la prostitution : Dossier*. Genève, 2008

4 *Ibid.*

usagers. Sa promotion se fera grâce à la réalisation d'animations telles que des expositions, conférences, projections de films, etc.[5]

Enfin, nous souhaitons mentionner le fait que l'association a su, dès le départ, s'entourer de professionnels tels que Veronica Jud. Cette consultante en gestion de l'information a offert son expertise au Centre Grisélidis Réal afin de constituer un dossier intitulé « *Centre Grisélidis Réal : Développement d'un Centre de documentation autour de la prostitution* ». Ce travail, d'environ 30 pages, traite des principaux aspects bibliothéconomiques nécessaires pour la mise en place du Centre d'information sur la prostitution. Il nous a donc servi de document de base dans la réalisation de notre projet. Vu l'expérience professionnelle de Veronica Jud et ses liens étroits avec Aspasie, elle sera une personne de référence tout au long de notre travail (cf. *Annexe 4*).

5 *Ibid.*

1.3 Première approche

1.3.1 Mandat initial

Le mandat initial, voulu par le Centre Grisélidis Réal, consistait à traiter le fonds d'archives de Grisélidis Réal. L'association souhaitait, en effet, que nous inventorions, traitions, conditionnions, classions et rendions accessible les archives de feue Mme Réal dans l'optique de les mettre à disposition du public du futur Centre d'information, en regard de leur priorité.

Très enthousiasmées par ce projet, nous avons rapidement pris contact avec le responsable des travaux de Bachelor, Michel Gorin, qui est devenu par la suite notre conseiller pédagogique, afin de lui faire part de ce projet. Cependant, après une première prise de contact avec nos mandantes, Michel Gorin et nous-mêmes, il a été constaté que ce mandat ne répondait pas aux directives fixées par la Haute école de gestion (HEG). En effet, ce dernier s'apparentait trop à une stricte application de connaissances acquises au cours de notre formation et paraissait dépourvu d'un aspect de réflexion.

Somme toute, le Centre d'information n'étant pas encore créé, il a été possible de concevoir un nouveau mandat profitable au Centre Grisélidis Réal et en accord avec les directives de la HEG. De plus, malgré ce « changement de cap », nous étions toujours très intéressées à collaborer avec le Centre Grisélidis Réal.

1.3.2 Mandat reformulé

Il a donc été décidé, en accord avec nos mandantes et grâce au concours du responsable des travaux de Bachelor, que notre mandat s'articulerait autour de la mise en place conceptuelle du Centre d'information *Centre Grisélidis Réal – Documentation internationale sur la prostitution*.

Cela dit, nous tenons à rappeler que ce travail a déjà été effectué, dans ses prémisses, par Veronica Jud. Cependant, s'agissant d'un concept global et d'un survol de la matière, il nous a incombé de le développer de manière plus poussée.

Le mandat, tel qu'il a été reformulé, consiste donc à élaborer une réflexion globale pour la mise en place d'un centre d'information autour de la prostitution et de ses thématiques. Il s'agit d'apporter, dans un premier temps, les bases théoriques nécessaires à la création du Centre Grisélidis Réal en regard des souhaits de nos mandantes, des besoins des différents publics ciblés et, dans la mesure du possible,

(car ceux-ci ne sont pas encore forcément en possession du Centre) des ressources humaines, financières et matérielles de l'association. Dans un deuxième temps, nous fournissons des pistes de travail avec des solutions directement exécutables selon des priorités définies d'un commun accord avec nos mandantes. L'ensemble de la structure documentaire pensée s'inscrit dans le contexte du *Centre Grisélidis Réal – Documentation internationale sur la prostitution* à savoir, selon ses missions et ses objectifs.

La décision a été prise de ne pas traiter le fonds d'archives de Grisélidis Réal car l'association a la possibilité d'engager un archiviste pour s'en occuper. Ainsi, notre travail s'articule surtout autour de la problématique de la documentation. Il ne s'agit cependant pas d'omettre les possibles interactions entre le fonds documentaire et le fonds archivistique car le Centre d'information sera constitué de ces deux ensembles.

1.3.3 Objectifs généraux

Après la reformulation du mandat, nous nous sommes attelées à la tâche complexe, mais nécessaire de la rédaction d'objectifs généraux que voici :

- Déterminer l'infrastructure nécessaire au fonctionnement futur du Centre Grisélidis Réal ;
- Rendre accessibles des ressources documentaires concernant la prostitution et ses thématiques adjacentes ;
- Concevoir un lieu d'échange accessible à toute personne ou institution intéressée ;
- Mettre en valeur le Centre d'information ;
- Réaliser un guide de gestion de la structure documentaire.

Ces objectifs généraux sont très larges et par conséquent, ils ne sont vérifiables qu'à l'aide des objectifs spécifiques. En effet, c'est grâce à la précision apportée par les objectifs spécifiques que la cohérence des objectifs généraux est atteinte.

1.3.4 Objectifs spécifiques

Nous tenons à signaler que la formulation des objectifs spécifiques n'a pu être établie qu'une fois l'approche théorique accomplie (cf. *7. Bilan de l'approche théorique*). Cependant, dans un souci de cohérence du présent mémoire, nous avons souhaité les présenter à la suite des objectifs généraux. Voici donc les différents objectifs spécifiques que nous avons déterminés pour réaliser ce mandat :

- Produire des documents fondateurs (politique documentaire, charte institutionnelle) nécessaires au fonctionnement du Centre d'information ;
- Proposer un traitement intellectuel (classification, catalogage, indexation) des ressources documentaires ;
- Mettre en valeur le Centre d'information en développant des prestations de service (site Web, service de prêt, service de référence, etc.) ;
- Proposer des lignes directrices générales pour une identité visuelle ;
- Apporter des bases théoriques pour un agencement physique du futur Centre d'information ;
- Orienter le Centre vers des notions de promotion et d'évaluation.

1.3.5 Contraintes liées au projet

Nous avons choisi de vous présenter les contraintes liées au projet dans ce chapitre, car nous avons pu les identifier avant même d'accomplir les étapes se trouvant dans l'approche théorique. Approche qui, d'ailleurs, a relevé les mêmes contraintes citées ci-dessous.

Le projet ayant partiellement débuté sans notre présence, un certain nombre de décisions ont été prises. Certaines de ces décisions n'ont pas pu être discutées et par conséquent, elles ont pris la forme de contraintes. Il nous semble important de préciser que celles-ci ne sont pas toutes à prendre au sens négatif du terme.

Avant d'énoncer les contraintes à proprement parler, nous jugeons utile d'avancer le fait que nous avons été obligées de travailler avec de multiples acteurs venant de divers horizons professionnels. De plus, il faut comprendre que notre mandat s'inscrit dans un contexte très politisé de par la nature de la documentation voulue par le Centre d'information, c'est pourquoi nous sommes restées vigilantes et avons affirmé nos choix en regard de nos compétences professionnelles et ce, dans l'optique de rester le plus objectif possible vis-à-vis des aspects bibliothéconomiques.

La première contrainte se situe au niveau du choix du logiciel informatique. Selon les conseils de Veronica Jud, le logiciel de gestion de bibliothèque choisi est PMB (cf. *Annexe 4*).

De plus, la documentation mise à disposition doit se décliner en plusieurs langues, car il s'agit d'un centre d'information qui se veut international.

En outre, la faible capacité volumétrique du local à disposition du Centre, qui se situe autour des 45m², représente un autre paramètre impératif dont nous avons dû tenir compte pour l'agencement physique de l'espace.

Les modestes moyens financiers de l'association Centre Grisélidis Réal constituent une dernière contrainte pour la mise sur pied du Centre d'information.

1.4 Structure du travail de Bachelor

La structure du présent mémoire est basée sur le déroulement du travail que nous avons effectué et qui suit, d'ailleurs, la méthodologie de gestion de projet établie par la Haute école de gestion.

Ainsi notre mémoire s'ouvre sur un chapitre d'introduction dédié à la présentation du contexte et de ses divers intervenants dans lequel notre projet s'inscrit. A sa suite, se trouvent la description du mandat initial, puis celle du mandat reformulé. Les objectifs généraux que nous avons pu identifier au début de notre mémoire, les objectifs spécifiques formulés à la suite de l'approche théorique ainsi que les contraintes liées au projet, connues dès son commencement, concluent ce chapitre.

Un deuxième chapitre explicite la stratégie de travail adoptée. Il inclut la formation de notre groupe de travail, son mode de fonctionnement, la répartition des responsabilités ainsi que les outils de travail utilisés.

Le troisième chapitre est dédié à la méthodologie globale adoptée afin d'élaborer notre travail de Bachelor. Cette partie permet de mettre en exergue le déroulement de l'entièreté du mémoire.

Vient ensuite une quatrième partie consacrée à l'approche théorique de notre mandat. Cette approche débute par l'établissement de l'état des lieux du Centre Grisélidis Réal comprenant une analyse de l'existant ainsi qu'une évaluation des besoins documentaires des différents publics pré-ciblés par le Centre et nous-mêmes. La suite de cette partie présente une première collecte d'informations très générale, centrée sur la compréhension de la thématique de la prostitution, sur un centre d'information et ses composantes ainsi que sur la visite effectuée dans une bibliothèque et dans un centre de documentation. Suit un bilan de l'approche théorique avec la présence d'une arborescence présentant la structure documentaire du Centre d'information.

La partie suivante aborde la réalisation concrète des objectifs spécifiques que nous avons établis à la fin de l'étape théorique. Cette approche pratique suit la structure de l'arborescence citée ci-dessus. Chaque ramification abordée est ensuite construite de manière similaire, à savoir une première partie situant la théorie du sujet traité, suivi de la méthodologie appliquée afin de correspondre aux besoins du Centre d'information. Chacune des ramifications n'est bien évidemment pas traitée avec la même profondeur de détail et d'exécution car le temps imparti pour ce travail ne nous a pas permis de tout concevoir de manière pratique. En ce qui concerne les solutions directement

exécutables des volets que nous avons approfondis dans notre approche pratique, nous avons choisi de les présenter en annexe afin de ne pas alourdir ce présent mémoire.

La conclusion constitue un autre chapitre de notre mémoire. Elle nous permet de confronter les objectifs spécifiques au travail effectif réalisé, d'émettre des recommandations et d'exposer notre propre bilan personnel.

Un lexique, définissant autant les termes techniques liés à la profession bibliothéconomique que quelques termes mal connus concernant le travail du sexe, constitue le dernier chapitre de ce travail. Les termes définis dans ce lexique sont signalés à l'aide d'une étoile « * » à leur première apparition dans ce travail de Bachelor.

Enfin, le mémoire se termine sur la bibliographie.

2. Stratégie de travail

2.1 Création du groupe

Dès le début du 5ème semestre de notre formation, nous avions pensé à former ce groupe de travail et ce, pour diverses raisons.

Pour commencer, nous avons en commun certaines affinités personnelles qui se sont révélées au cours des deux années passées ensemble au sein de la Haute école de gestion. Nous savions donc, qu'ensemble et malgré les contraintes que peut imposer un travail à trois, nous pourrions tirer un maximum de bénéfices de notre trio.

En plus de nos affinités personnelles, nous possédons une entente commune concernant les principes et méthodes de travail qu'un groupe doit posséder pour réaliser correctement un projet.

Enfin, nous étions motivées à œuvrer pour un travail lié à une réalité concrète de terrain.

Nous nous sommes donc réunies afin d'effectuer des recherches pour trouver un mandat. Ces recherches et des circonstances hasardeuses nous ont amenées à rencontrer le projet du *Centre Grisélidis Réal – Documentation internationale sur la prostitution*. Piquées par la curiosité et intéressées par la thématique du travail du sexe et par le personnage de Grisélidis Réal, nous sommes allées à la rencontre de ce Centre. À la sortie de celui-ci, il nous a suffi d'un regard pour tomber d'accord. Il est vrai qu'après une entrevue avec le responsable des travaux de Bachelor, notre mandat a complètement changé d'orientation, mais loin de nous décourager, cette nouvelle orientation n'a fait que renforcer notre envie de collaborer avec le Centre Grisélidis Réal. Nous savions en effet, qu'une grande partie de nos connaissances acquises durant notre formation allait être mise à l'épreuve au cours de ce mandat et que nous en tirerions un bénéfice certain pour notre future vie professionnelle.

2.2 Mode de fonctionnement du groupe

Tout au long de ce mandat, la confiance mutuelle a été le moteur de notre groupe. Grâce à cette dernière, notre mode de fonctionnement s'est avéré véritablement démocratique avec un juste équilibrage entre les travaux réalisés en commun et ceux accomplis de manière autonome. En effet, chaque décision, déterminante pour l'orientation de notre travail de Bachelor, était prise de manière collective. Quant aux différentes tâches effectuées, elles ont été réparties selon les compétences et les envies de chacune. Aucune de nous ne s'est donc vue attribuer un rôle hiérarchique.

Pour aider au bon fonctionnement de notre projet, nous avons convenu d'une réunion hebdomadaire. Cette dernière nous a permis de faire le point lorsque nécessaire, d'exposer au groupe son travail personnel afin que chacune puisse suivre son avancée et formuler des critiques utiles à l'amélioration du travail, d'aider l'une d'entre nous qui se trouvait en difficulté ou encore d'organiser la suite du projet. Bien évidemment, nous nous sommes retrouvées un bon nombre de fois en dehors de cette réunion hebdomadaire car l'organisation de notre travail n'était pas figée.

2.3 Répartition des responsabilités

Pour l'entièreté du projet, à savoir la phase théorique, la phase pratique et la rédaction du mémoire, nous avons adopté la même stratégie. Elle a consisté à nous répartir les différentes tâches, puis à les contrôler de manière collective.

Ainsi, afin de réaliser ce projet dans le temps imparti, nous avons été dans l'obligation de nous répartir le travail. Nous nous sommes entendues pour que ce dernier soit le plus également partagé, tout en sachant qu'une répartition totalement équitable est quasiment impossible. Chacune s'est donc vue attribuer la réalisation de plusieurs objectifs spécifiques selon ses préférences, ses compétences et ses expériences professionnelles. Cette manière de procéder nous a permis d'atteindre quasiment tous les objectifs que nous nous étions fixés et surtout de ne pas passer à côté d'un aspect essentiel du mandat.

Afin de ne pas perdre de vue la globalité du mandat et dans l'optique de lui procurer une certaine cohérence et uniformité, nous avons effectué un contrôle collectif des parties de chacune. En effet, être « plongées » dans un aspect spécifique de la structure documentaire en tant qu' « expertes » du domaine, nous a parfois fait perdre la vision d'ensemble nécessaire à la réalisation de ce projet. Ce contrôle actif, avec confrontation d'idées et remarques, a donc été très constructif.

Bien entendu, malgré cette répartition des tâches et des domaines d'expertise, nous avons fait preuve de souplesse afin de collaborer plus étroitement si l'une exprimait des doutes ou des difficultés à réaliser son objectif. Nous avons également eu la possibilité, lorsque nous ne trouvions pas les solutions par nous-mêmes, de faire appel aux conseils avisés de Veronica Jud, spécialiste de l'information documentaire et collaboratrice du Centre Grisélidis Réal.

Finalement, le groupe a voulu tirer partie des points forts de ses membres. Ainsi, en plus du travail partagé, chacune s'est vue attribuer des « spécialités ». L'une, affectionnant les éléments factuels et pratiques, a pris une grande partie de la charge de ce type de travail. Une autre, à l'aise avec les contacts, a géré la majorité des interviews réalisées ainsi que la communication et la coordination avec les personnes extérieures au groupe. La dernière a su faire profiter le groupe de son esprit plus conceptuel ainsi que de ses aptitudes pour la rédaction.

2.4 Outils de travail

Différents outils ont été mis en place pour coordonner le mandat avec ses différents intervenants et mener à bien notre travail.

La conception d'un carnet de bord, méthodiquement tenu à jour par l'une d'entre nous, a été un élément décisif pour la rédaction de ce mémoire. De plus, tout au long du projet, il a constitué un aide-mémoire précieux relatant les décisions prises ainsi que les différentes étapes réalisées.

Aucune de nous n'étant à l'aise avec les outils dits collaboratifs (de type blog, wiki ou autres), nous avons préféré communiquer à l'interne, comme à l'externe, à l'aide d'e-mails afin de ne pas perdre de temps ou d'énergie à apprivoiser une nouvelle technologie. L'envoi et la réception de ces courriels ont systématiquement été archivés électroniquement dans la boîte mail de l'une d'entre nous, puis imprimés de manière à toujours les avoir « sous la main ». Ces e-mails nous ont permis de garder une trace de toutes les informations communiquées entre nous, avec nos mandantes ou encore avec notre conseiller pédagogique.

Nous avons également choisi de privilégier un outil connu des trois, simple d'utilisation et gratuit. Il s'agit de Skype. Skype est un logiciel propriétaire qui permet, lorsqu'un utilisateur est inscrit, de passer des appels téléphoniques à travers Internet à d'autres usagers inscrits, sans aucun coût. Cette téléphonie gratuite nous a été d'une grande utilité lorsque nous n'étions pas réunies dans le même lieu de travail car, grâce à ses fonctionnalités, il nous a permis de réaliser des conférences à trois avec, parfois, le transfert instantané de certains dossiers.

Finalement, afin d'assurer la sécurité de notre travail, nous avons convenu que chacune d'entre nous procéderait tous les deux ou trois jours à la sauvegarde (sous forme de copies) de ses documents sur des supports externes (clé USB ou disque dur externe).

3. Méthodologie de l’ensemble du projet

Pour mener à bien ce mandat, nous avons suivi la méthodologie de gestion de projet enseignée et fortement recommandée par la Haute école de gestion. Cette méthodologie est composée de plusieurs étapes que nous avons dû partiellement adapter à la réalisation de nos objectifs.

Dans un premier temps, nous avons élaboré un cahier des charges qui nous a permis de clarifier le mandat, de définir les objectifs généraux à atteindre et de mettre en place un plan de travail ainsi qu'une répartition des tâches individuelles de type méthodologique.

La deuxième étape est celle de l'approche théorique. Elle a permis d'établir un état des lieux du Centre Grisélidis Réal comprenant une analyse de l'existant qui n'a cessé d'évoluer jusqu'à la fin de notre travail. En effet, le Centre étant encore en phase de gestation, de multiples facteurs caractéristiques du monde associatif et donc totalement indépendants de notre volonté ont quelque peu modifié la planification des différentes étapes élaborées dans notre cahier des charges. Lors de cette étape, nous avons également réalisé une évaluation des besoins documentaires des différents publics pré-ciblés par le Centre et nous-mêmes, au moyen d'un questionnaire. Cette analyse s’est étendue jusqu’à se superposer avec la phase pratique de notre travail.

Parallèlement, nous avons effectué une première collecte d'information, très générale, centrée sur la compréhension d'un centre d'information et de ses composantes, sur la thématique de la prostitution ainsi que sur le milieu associatif.

Cette collecte d'information a, par la suite, donné lieu à la création d'une arborescence établissant l'ensemble des éléments constitutifs et indispensables à la mise en place du Centre d'information de l’association. En effet, malgré toute la documentation à disposition concernant les centres de documentation et autres structures documentaires, il nous a été difficile d’obtenir une vision générale incluant toutes les composantes et leur interaction. Ainsi, l'arborescence nous a vraiment permis d'appréhender la problématique de ce projet avec une vision globale et de le concrétiser en objectifs spécifiques.

Dans un troisième temps, nous sommes passées à l'étape de réalisation du projet. Chacune d'entre nous s'est donc attelée, de manière individuelle, à répondre aux objectifs spécifiques établis grâce à l'arborescence et selon les priorités de nos mandantes. Le Centre d'information n'existant pas encore, il a été décidé d'approfondir

une petite dizaine d'éléments jugés indispensables à la mise en place d'une telle institution, à savoir :

- une charte institutionnelle ;
- une politique documentaire ;
- une classification ;
- une indexation ;
- un catalogage ;
- un site Web ;
- des services.

En regard du temps imparti pour réaliser ce travail, les éléments cités ci-dessus n'ont cependant pas pu tous être traités avec le même niveau de profondeur.

Pour mener à bien cette phase pratique de notre mandat, nous avons effectué une deuxième collecte d'information portant sur ces sujets particuliers que nous devions traiter. Comme un centre d'information ne se résume pas uniquement à cette dizaine d'éléments, nous avons essayé d'aborder les autres composantes de manière plus ou moins succincte, afin de donner une vision d'ensemble à ce travail.

Finalement, la dernière étape de ce projet a été consacrée à la rédaction du travail de Bachelor. Pour ce faire, nous avons mis en commun les différentes parties déjà réalisées, rédigé les éléments manquants travail et nous nous sommes appliquées à uniformiser l'ensemble. Dans un même temps, nous avons finalisé le lexique, la bibliographie ainsi que les annexes.

APPROCHE THÉORIQUE

Acquérir une connaissance approfondie de l'association *Centre Grisélidis Réal – Documentation internationale sur la prostitution*, enquêter sur les besoins documentaires des publics cibles du Centre d'information, s'appuyer sur une documentation professionnelle, consolider notre savoir relatif à la prostitution, ou encore se renseigner au sujet d'expériences similaires ont été autant de préalables indispensables à la formulation d'objectifs spécifiques qui nous ont, ensuite, permis de passer à la réalisation dite pratique de notre projet. Précisons que l'ensemble des parties constituant cette approche théorique a été mené de front afin de respecter le planning élaboré.

Par conséquent, nous allons présenter dans ce chapitre un état des lieux du Centre Grisélidis Réal composé d'une analyse de l'existant et des besoins documentaires des publics cibles du Centre d'information ainsi qu'une collecte d'information générale portant sur la thématique de la prostitution, sur la compréhension d'un centre d'information et de ses composantes ainsi que sur la situation d'une bibliothèque et d'un centre documentaire que nous avons décidé d'interviewer.

Les aspects importants pour la suite du travail sont développés dans un bilan commun qui nous a conduites à la création d'une arborescence représentant la structure souhaitée du *Centre **d'information** Grisélidis Réal – Documentation internationale sur la prostitution*.

En ce qui concerne les objectifs spécifiques, nous avons souhaité les présenter à la suite des objectifs généraux dans un souci de cohérence du travail. Cependant, nous tenons à souligner ici, qu'ils n'ont pu être formulés qu'à la fin de cette approche théorique.

4. État des lieux du Centre Grisélidis Réal

4.1 Analyse de l'existant

Cette étape n'a pas été facile à réaliser dans le sens où le Centre d'information était et est encore actuellement dans sa phase de gestation. Les ressources humaines, financières, matérielles et documentaires n'existent pas encore dans leur totalité et les unes dépendant des autres, le Centre d'information n'existant qu'à travers l'association qui la soutient, la compréhension de son organisation, ses activités, sa gestion s'avère parfois hypothétique. De plus, il faut savoir qu'entre la réalisation de cette analyse et la rédaction du mémoire, certains paramètres ont changé, évolué, etc. Cependant, cette étape nous a permis de mieux appréhender le contexte dans lequel s'inscrit l'association et donc de cerner les besoins, envies et nécessités du futur Centre d'information.

4.1.1 Méthodologie

Pour établir cette analyse de l'existant, nous avons recueilli toutes les informations nécessaires au moyen d'entrevues avec nos mandantes ou collaborateurs du Centre Grisélidis Réal ou grâce à la lecture de documents fournis par l'association (statuts de l'association ; présentation du projet rédigé par le Centre Grisélidis Réal ; rapports d'activité ; dossier réalisé par Veronica Jud ; liste d'inventaire des archives de Grisélidis Réal) (cf. *Annexe 1* ; *Annexe 2* ; *Annexe 3* ; *Annexe 4* ; *Annexe 5*).

4.1.2 Ressources

4.1.2.1 Ressources humaines existantes

Le Centre Grisélidis Réal n'emploie pour l'instant qu'une seule personne (à 50%) en tant que coordinatrice. Il s'agit d'Elodie de Weck. Cependant, l'association ayant été lancée par Aspasie, cette dernière fournit au Centre l'aide de Marianne Schweizer, assistante sociale, qui se donne également corps et âme dans ce projet.

Jonathan Ernst, informaticien, a été mandaté pour la création d'un logiciel de gestion des archives. Ce logiciel est destiné à trois institutions différentes qui collaborent activement. Il s'agit du Centre Grisélidis Réal, des Archives contestataires et d'Espace Femmes International avec son projet d'archivage des documents du Mouvement de libération des femmes. Vraisemblablement, ce sera aussi son entreprise (Net Oxygen) qui réalisera le site Web du Centre.

Veronica Jud, consultante en gestion de l'information, aide également activement les porteurs du projet (Elodie de Weck, Marianne Schweizer et Albert Rodrik) dans leur projet du Centre d'information.

Le comité est l'organe décisionnel du Centre Grisélidis Réal. Il est composé de dix personnes bénévoles venant de divers horizons (prostitution, social, sociologie) et est chargé de gérer l'association, de la représenter, de prendre toute décision relative à son activité courante et également d'engager le personnel pour le Centre d'information.

Enfin, le Centre s'appuie sur l'aide de nombreux spécialistes et bénévoles compétents dans diverses matières.

4.1.2.2 Ressources humaines souhaitées

Le Centre Grisélidis Réal souhaiterait engager, d'ici l'été 2009, un archiviste qui s'occuperait de traiter le fonds d'archives de Grisélidis Réal. En effet, la priorité actuelle de l'association est d'assurer à long terme ce fonds.

Il est également prévu qu'un spécialiste en information documentaire soit recruté pour gérer le Centre d'information. Cet engagement se fera dans un deuxième temps, dans le courant de l'année 2010, lorsque le Centre d'information sera prêt à accueillir ses publics.

Le Centre n'étant actuellement pas en mesure d'autofinancer deux employés, il a demandé une collaboration avec l'Office cantonal de l'emploi pour tenter de créer deux emplois de solidarité (EdS). Cette collaboration permettrait d'engager deux personnes au chômage ayant cependant les compétences nécessaires en matière d'archivage et d'information documentaire et permettrait également de minimiser les coûts pour le Centre Grisélidis Réal.

4.1.2.3 Ressources financières

Les ressources financières de l'association proviennent de subventions, de dons, de legs publics et privés et de cotisations des membres de l'association. De plus, n'étant pas encore autonome, faute de moyens financiers, Aspasie lui fournit, dans la mesure de ses propres possibilités, une aide financière et une aide en nature nécessaire à son démarrage.

Selon une estimation réalisée par le Centre Grisélidis Réal, le budget nécessaire pour la mise en place de ce projet s'élève à 239'555.75 francs. Il a été déterminé à partir de différents devis.

Au jour du 25 mai 2009, le Centre a pu compter sur le soutien de différentes institutions et membres de l'association. À savoir :

- 10'000.- francs de la part du Fonds Mécénat des Services industriels de Genève ;
- 2'000.- francs de la fondation zürichoise Stiftung für Erforschung der Frauenarbeit ;
- 25'000.- francs de subvention ponctuelle du Département de la Culture de la Ville de Genève ;
- 1'660.- francs de cotisations et dons de membres et amis ;
- 1'420.- francs/mois de subvention en nature du Département de la cohésion sociale, de la jeunesse et des sports de la Ville de Genève pour le paiement du loyer de l'arcade du Centre.

Après avoir déduit ses dépenses, le CCP du Centre affiche un solde de 34'000.- francs au 25 mai 2009. Par conséquent, un budget de 205'555.75 francs, nécessaire à la mise en place du projet, reste encore à trouver.

Une demande de 150'000.- francs de don a été adressée à la Loterie romande par l'association en automne 2008. Un préavis positif avait ensuite été donné par l'organe genevois de répartition des bénéfices de la Loterie romande. Cependant, le 26 mai 2009, le Centre Grisélidis Réal s'est vu refuser, visiblement sans justification, ce don par le Conseil d'État qui a le pouvoir d'avaliser tout versement de la Loterie romande. Ne comprenant pas cette décision, les « amis » du Centre ont décidé de lancer une pétition dans le but de demander « au Grand Conseil d'inviter le Conseil d'État à homologuer la décision de l'organe de répartition de la Loterie romande dans les meilleurs délais. »[6]

Ce refus est un « gros coup dur » pour l'association. Cependant, malgré ce revers, le Centre Grisélidis Réal ne baisse pas les bras et continue à rechercher des fonds par tous les moyens possibles afin de parvenir à réaliser son projet.

4.1.2.4 Ressources matérielles

Depuis le 1er novembre et grâce à la Gérance immobilière municipale de la Ville de Genève, une arcade d'environ 45m² ainsi qu'une cave sont à la disposition du Centre Grisélidis Réal. Ce local, prévu pour accueillir le Centre d'information avec ses archives et sa documentation, se situe idéalement en plein cœur du quartier des Pâquis, à la rue Jean-Charles Amat 6. Comme nous l'avons déjà mentionné, le loyer

6 Comité de soutien au Centre Grisélidis Réal. *Pétition de soutien au Centre Grisélidis Réal*. Genève, 2009

de l'arcade est pris en charge par le Département de la cohésion sociale, de la jeunesse et des sports de la Ville de Genève.

Dans le local se trouvent actuellement :

- Quelques meubles achetés par le Centre (chaises, tables, bancs, vaisselle, porte-manteau, etc.) ;
- Divers mobiliers ayant appartenu à Grisélidis Réal (canapé, fauteuils, lampe, tables, etc.) ;
- La photocopieuse de Grisélidis Réal, toujours fonctionnelle ;
- Les archives de Grisélidis Réal stockées dans des cartons à bananes et des cartons de déménagement ;
- Les livres de la bibliothèque de Grisélidis Réal également stockés dans des cartons.

À ce jour, l'arcade n'est pas encore aménagée. Cependant, dans l'optique d'accueillir l'archiviste qui s'occupera du fonds d'archives, l'association souhaite aménager cet espace avec les moyens du bord (c'est-à-dire avec les meubles à disposition). Dans un deuxième temps, le Centre aménagera peu à peu l'arcade, selon les moyens financiers à disposition, dans le but de concevoir le Centre d'information et d'y réceptionner les publics.

L'arcade n'étant pas encore aménagée, ne possédant ni ordinateurs, ni connexion Internet, Aspasie met actuellement ses propres locaux à disposition pour les personnes travaillant sur le projet.

4.1.2.5 Ressources documentaires

Le Centre Grisélidis Réal possède, à ce jour, le fonds d'archives de Grisélidis Réal qui contient des documents sur sa vie de militante et au sujet du travail du sexe. Ces archives ont été estimées à environ 15 mètres linéaires, sans compter quelques 1'500 monographies, par François Burgy, archiviste adjoint des Archives de la Ville de Genève. Elles sont contenues sur une grande variété de supports tels que des dossiers thématiques, cassettes VHS, affiches, coupures de presse, livres, lettres, etc. Avant d'être mis à disposition du public et dans le but d'en assurer sa conservation, ce fonds doit faire l'objet d'un traitement professionnel. Un inventaire des principaux thèmes repérés dans ce fonds a néanmoins déjà été effectué par les membres et bénévoles d'Aspasie et du Centre Grisélidis Réal (cf. *Annexe 5*).

L'association Aspasie possède une certaine documentation autour de la thématique du travail du sexe. Comme pour les archives de Grisélidis Réal, cette documentation se trouve sur divers supports tels que des vidéos, monographies, périodiques, etc.

Lorsque le Centre d'information sera en mesure de l'accueillir, Aspasie léguera sa documentation au Centre Grisélidis Réal (cf. *Annexe 6*).

Une autre ressource documentaire est également à disposition du Centre. Il s'agit du site Internet d'Aspasie qui contient une certaine quantité de documents en format numérique.

En guise de musique d'avenir, le Centre Grisélidis Réal pourrait obtenir une documentation conséquente, selon les dires de Marianne Schweizer, sur la thématique de la prostitution. En effet, le Centre a été contacté par deux collectionneurs privés qui souhaiteraient léguer leur fonds personnel. De plus, le Centre pourra sûrement compter sur les travailleurs du sexe dont certains détiennent, à titre privé, des ressources concernant la prostitution.

Malgré toutes ces ressources possédées ou potentiellement acquises à la cause du Centre, ce dernier devra compléter ses collections par l'achat de documents afin que le Centre d'information soit doté, comme il le souhaite d'ailleurs, d'une collection sur le travail du sexe et ses thématiques adjacentes aussi exhaustives que possible (cf. *9.2 Politique documentaire*).

4.1.3 Environnement

4.1.3.1 Partenaires

À l'heure actuelle, l'association *Centre Grisélidis Réal – Documentation internationale sur la prostitution* a la chance de pouvoir compter sur plusieurs partenaires. Il s'agit de diverses associations ou institutions genevoises ou suisses :

- L'association Aspasie – Genève ;
- L'association F-Information et sa Bibliothèque Filigrane – Genève ;
- Toutes les personnes et les institutions impliquées dans le Mouvement pour la reconnaissance et à la défense des droits des travailleurs du sexe ;
- L'association Espace Femmes International – Genève ;
- L'association Archives contestataires – Genève ;
- Le Département de la Culture de la Ville de Genève ;
- Le Département de la cohésion sociale, de la jeunesse et des sports de la Ville de Genève ;
- L'Office cantonal de l'emploi ;
- Les Services industriels de Genève (SIG) ;
- La fondation Stiftung für Erforschung der Frauenarbeit – Zürich ;
- Les Archives littéraires suisses de la Bibliothèque nationale suisse – Berne.

Grâce à sa volonté et à sa persévérance, elle a également su s'entourer de divers professionnels qui la soutiennent dans la réalisation de son projet. À savoir :

- François Burgy, archiviste adjoint des Archives de la Ville de Genève ;
- Céline Cerny, archiviste des Archives littéraires suisses ;
- Veronica Jud, consultante en information documentaire ;
- Marianne Tsioli, bibliothécaire à la Bibliothèque de Genève ;
- Et bien d'autres encore.

Bien évidemment, il ne faut pas oublier tous les membres du comité et de l'association, les travailleurs du sexe et tous les généreux donateurs qui participent, de près ou de loin, à la concrétisation de ce projet.

4.1.3.2 Concurrents

À notre connaissance, il existe à ce jour trois collections traitant du travail du sexe et de ses thématiques adjacentes.

L'une d'entre elles se trouve au sein de la Fondation Scelles (Paris) qui a développé un Centre de Recherches Internationales et de Documentation sur l'Exploitation Sexuelle (CRIDES). La collection de ce Centre est accessible au grand public. La mission de cette fondation et donc de son Centre d'information se résume en une phrase : « Connaître, Comprendre et Combattre l'exploitation sexuelle commerciale »[7].

La deuxième collection connue se trouve à l'International Institute of Social History à Amsterdam. Il s'agit d'un fonds d'archives légué par la Fondation Mr. A. De Graaf Stichting qui est un centre national pour la recherche, documentation, consultation et avis sur la prostitution, subventionné par l'État hollandais. Le contenu de ces archives est soumis à des restrictions d'utilisation.

Quant à la dernière collection, elle se trouve au sein de The Robertson Trust Library and Learning Resource Centre sur le campus de l'Université de Paisley en Écosse. Cette collection a été élaborée par la section du Royaume-Uni de Network of Sex Work Projects (NSWP) qui est une organisation internationale créée par des travailleurs du sexe et d'autres organismes, dans le but de promouvoir la santé et les droits des personnes exerçant le travail du sexe. Cette collection a vu le jour en octobre 2008 avec l'aide de nombreuses contributions financières diverses. Elle est principalement destinée à un public académique d'étudiants, de professeurs ou de chercheurs.

---

7 Fondation Scelles. *Qui sommes-nous ? : La Fondation Scelles*. http://www.fondationscelles.org/index.php?option=com_content&task=view&id=512&Itemid=193 [en ligne]

Après avoir pris connaissance de ses trois collections, nous sommes arrivées à la conclusion qu'il ne s'agissait pas de concurrents potentiels du Centre Grisélidis Réal. En effet, chacune présente une contrainte différente que l'association genevoise ne veut pas imposer à son Centre d'information. Pour la première, il s'agit d'un service documentaire prônant la lutte contre la prostitution et par conséquent, sa collection est sélective. Concernant la deuxième, elle est difficilement accessible de par son statut de fonds d'archives. Quant à la dernière, comme nous l'avons constaté, il s'agit d'une collection adressée à un milieu académique. Nous souhaitons aussi souligner le fait que nos mandantes nous ont bien précisé qu'elles n'ont aucune intention d'entrer en concurrence avec ces différentes collections, mais plutôt de créer des collaborations.

4.1.4 Activités

Les principales activités du Centre Grisélidis Réal se résument pour l'instant, essentiellement à tout mettre en œuvre afin de développer une structure documentaire sous la forme d'un centre d'information. Pour ce faire, le comité du Centre, présidé par Albert Rodrik, effectue d'innombrables démarches, recherches et formalités en vue d'assurer un avenir fiable à ce Centre voulu par Grisélidis Réal. Dans ce but, il établit quantité de dossiers et de liens en vue de rechercher des ressources humaines et financières nécessaires à la création du Centre d'information. Ce comité se réunit tous les trois mois et une fois par année en assemblée générale. Les réunions trimestrielles servent à coordonner les activités, à tenir informés les membres des derniers événements et à organiser les prochaines actions.

En plus de ses activités de type administratif, le Centre Grisélidis Réal participe à différents événements en relation avec le travail du sexe. Il s'agit de colloques, conférences, manifestations, expositions, etc. À travers ces actions, le Centre défend ses valeurs et de plus, se montre afin de trouver du soutien et de potentiels collaborateurs. Pour exemple, mentionnons qu'il a été sollicité pour le transfert de la sépulture de Grisélidis Réal au cimetière des Rois, événement organisé par la Ville de Genève.

Finalement, il organise également lui-même des événements tels qu'un vernissage du livre posthume de Grisélidis Réal, une soirée « portes ouvertes » à la rue Amat, à l'occasion de la journée contre la violence envers les travailleurs du sexe ou encore la mise sur pied d'une exposition à venir « Prostituées d'Europe ».

4.1.5 Gestion, processus et pratiques existantes

Comme le Centre d'information sur la prostitution n'est pas encore en place, il ne nous est pas possible de vous parler de sa gestion, de ses processus ou encore des pratiques existantes. L'unique élément que nous possédons concerne la gestion du Centre. En effet, comme nous l'avons déjà mentionné auparavant, c'est le comité qui a la charge de le gérer. C'est donc à lui qu'il revient de prendre toutes les décisions relatives à l'activité courante de l'association et donc du futur Centre d'information. C'est également lui qui a le pouvoir d'engager le personnel du Centre d'information.

4.2 Analyse des besoins des publics potentiels

Afin d'opter pour des choix qui aient un sens tout au long de l'approche plus pratique de notre travail, nous avons procédé à une analyse des besoins des publics potentiels du Centre. Cette analyse nous a permis de mieux cibler les besoins documentaires des publics. Cela s'entend que dans le futur, une fois le Centre créé, une étude plus large et plus détaillée devra être menée pour réévaluer ces besoins.

Le Centre Grisélidis Réal avait déjà déterminé une partie des publics potentiels. En effet, afin de présenter au mieux son projet, le Centre a, dès le départ, pensé à cibler les publics du futur Centre d'information. Pour ce faire, il a demandé l'aide de l'association Aspasie qui, sur la base de ses longues années d'expérience sur le territoire genevois et chez qui des demandes en information parviennent encore aujourd'hui, l'a aiguillé dans sa démarche.

Ensemble les deux associations ont ainsi défini certaines typologies de publics potentiels, à savoir :

- Les personnes exerçant le travail du sexe ;
- Les Universités et Hautes écoles avec un public académique composé d'étudiants, de professeurs et de chercheurs ;
- Les autorités ;
- Les organisations internationales ;
- Le Mouvement pour la reconnaissance et les droits des personnes prostituées.

Pour plus de détails concernant ces publics potentiels définis par l'association elle-même, nous vous renvoyons à l'*annexe 2*.

Grâce à diverses entrevues effectuées avec nos mandantes, nous avons pu identifier trois autres publics, à savoir :

- Les clients des personnes exerçant le travail du sexe ;
- Les médias ;
- Les associations.

Bien évidemment, malgré l'identification des huit publics cités ci-dessus, d'autres personnes, n'entrant dans aucune de ces catégories, sont susceptibles de s'intéresser à la documentation du Centre. Précisons que celle-ci seront accueillies sans aucune restriction car le Centre d'information se veut ouvert à tout public.

4.2.1 Méthodologie

Pour établir cette analyse des besoins des différents publics, nous avons choisi de privilégier la méthode des entretiens de type semi-directif. En effet, cette méthode nous permet de récolter des informations ciblées en matière de pratiques, besoins et attentes des publics potentiels et ce, de manière qualitative, plutôt que quantitative, en instaurant un contact direct avec les personnes concernées. Le choix de cette méthode, qui permet de cadrer les entretiens sans influencer les réponses des interviewés, a été encore conforté dans le sens où nous savions que certaines questions seraient difficiles à comprendre parce que le Centre d'information n'existe pas encore physiquement.

Afin de mener à bien ces entretiens, nous avons élaboré un questionnaire, sous forme de guide d'entretien semi-directif, spécifique à chaque groupe (cf. *Annexe 7.1*). Bien évidemment, certaines questions identiques se sont retrouvées dans tous les questionnaires car elles portaient sur des aspects dont il fallait dégager une tendance générale.

En ce qui concerne la mise en pratique de ces interviews, nous avons demandé conseil à nos mandantes pour cibler les personnes provenant des milieux concernés. En effet, le temps nous manquant pour accomplir plusieurs entretiens par public cible, nous avons choisi de n'effectuer qu'une seule interview par type de public. Nos mandantes, grâce à leurs multiples contacts, ont directement pu nous orienter vers diverses personnes habilitées de par leur profession à nous répondre. Il s'agit des publics suivants : les personnes exerçant le travail du sexe, les médias, les autorités, les associations et le milieu académique. Concernant les trois autres publics (les organisations internationales, le Mouvement pour la reconnaissance et les droits des personnes prostituées et les clients), ce sont nos mandantes, de par leur connaissance du sujet, qui se sont prêtées au jeu des entretiens.

4.2.2 Résultats des entretiens

4.2.2.1 Aspects touchant tous les publics

Afin de mettre en évidence les réponses aux questions générales posées à quasiment tous les publics, un tableau a été élaboré. Ce tableau est un condensé des réponses concernant les éléments relatifs au traitement de l'information. Il n'est donc pas le reflet de l'ensemble des questionnaires qui ont pu parfois nous amener des notions très intéressantes concernant des domaines autres que la documentation (cf. *Annexe 7.2*).

Pour les questions qui ont été posées à tous les publics, les résultats ont pu être très exactement comptabilisés.

Concernant la question relative au type d'information et la question visant à connaître quels sujets liés à la prostitution sont le plus demandés, nous nous sommes aperçues, lors de l'analyse des résultats, que les réponses concernant ces deux questions étaient souvent similaires. Celles-ci avaient été confondues, par manque de précision de notre part et surtout parce qu'en réalité, il n'est réellement pas facile d'en faire une distinction. C'est pourquoi, au vu des réponses données, nous avons choisi de fusionner ces deux questions afin d'éviter toute répétition ou confusion.

Concernant donc le type d'information voulu, il est assez difficile de tirer des conclusions pour l'ensemble des publics tant ces derniers et leurs besoins sont différents. Néanmoins, nous pouvons dire que, de manière très générale, l'information concernant les aspects juridiques semble être une nécessité pour la grande majorité. Les aspects socio-sanitaires occupent aussi une place considérable dans leurs réponses.

La forme de l'information, qui est préférée à toute autre, est celle électronique et ceci pour plusieurs raisons. En effet, cette forme permet d'accéder rapidement aux informations et elle supprime les frontières géographiques. De plus, elle comprend une grande variété de type d'information comme des articles électroniques, des bases de données ou des informations visibles sur les sites Internet. En outre, cette forme présente l'atout de la discrétion, élément vital, par exemple, pour le groupe des clients.

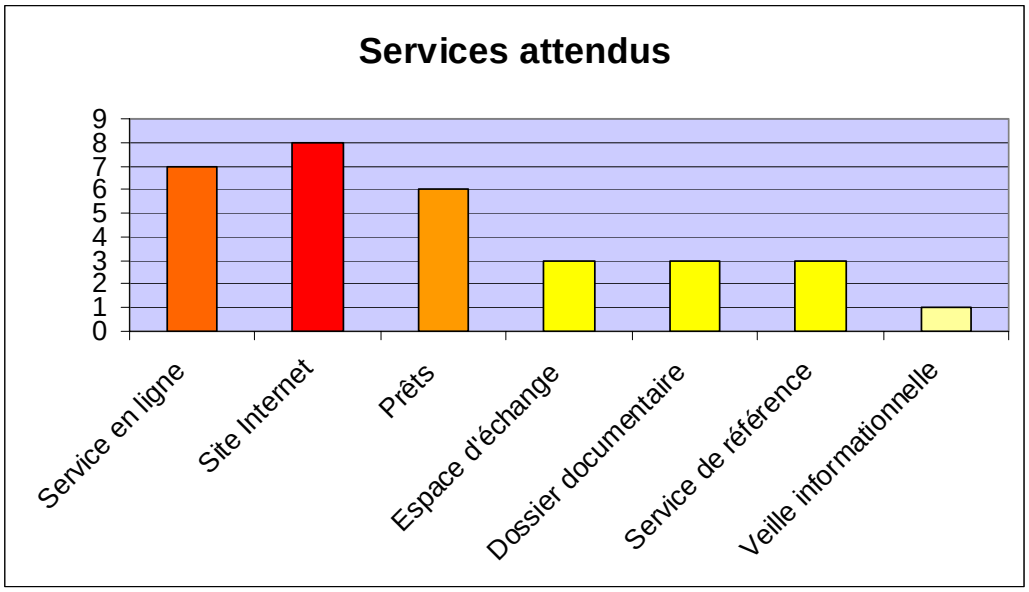
Concernant les demandes au sujet de Grisélidis Réal et/ou de la consultation de ses archives, plus de la moitié des publics ne semblent pas y porter un intérêt particulier. Seuls les médias et le public académique ainsi que, dans une moindre mesure, les associations pourraient faire des demandes à ce sujet. Nous tenons ici à relever que ce résultat ne doit pas être mal interprété. Effectivement, cela ne signifie pas qu'il ne vaille pas la peine de traiter le fonds d'archives. Bien au contraire. En effet, en archivistique, il est démontré qu'un fonds est sollicité et intéressant pour le public à partir du moment où il est traité et, par ce fait, mis en valeur. Nous sommes donc convaincues de la nécessité de le traiter. De plus, il fait partie intégrante du futur Centre d'information.

Au sujet des langues, il n'a pas non plus été facile de dégager une prédominance. Cependant et selon ce qui a été vu avec nos mandantes, il est indispensable que la documentation s'articule autour de plusieurs langues. Les trois langues nationales ainsi

que l'anglais et l'espagnol paraissent indispensables, tout comme quelques langues non européennes communément employées dans le milieu de la prostitution.

Les services les plus attendus, qui nous ont été révélés par nos questionnaires, sont le site Internet, puis le service en ligne (Figure 1). Nous avons été interpellées par le peu d'intérêt pour la veille informationnelle. Néanmoins, après réflexion, nous pensons que ce service n'est pas forcément déprécié des publics ou considéré comme inutile, mais qu'il est surtout mal connu de ces derniers.

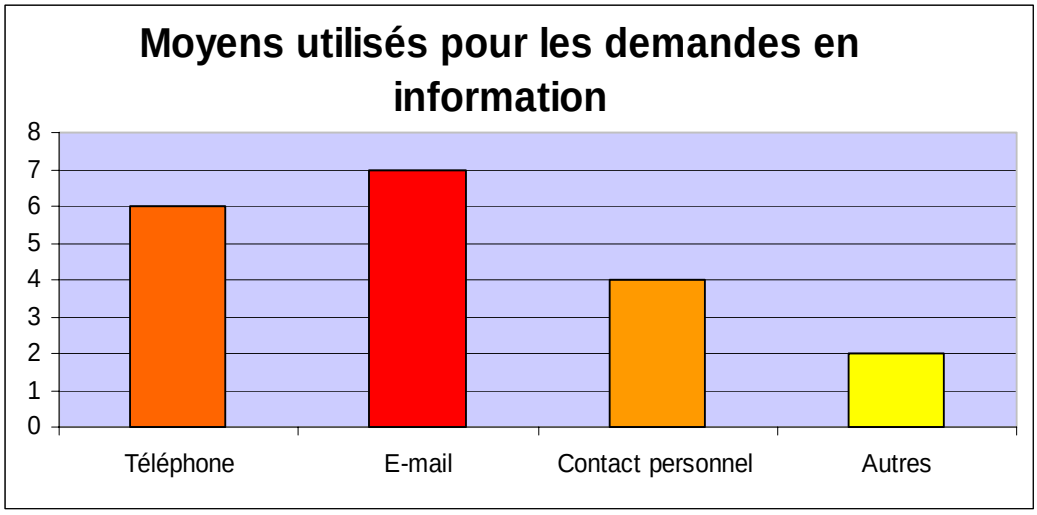
Figure 1



Un tableau détaillant les résultats de cette figure se trouve en *annexe 7.3*.

Comme nous pouvons le constater ci-dessous (Figure 2), le courrier électronique ainsi que le téléphone sont les moyens favoris par une majorité des publics interrogés pour leurs demandes en information.

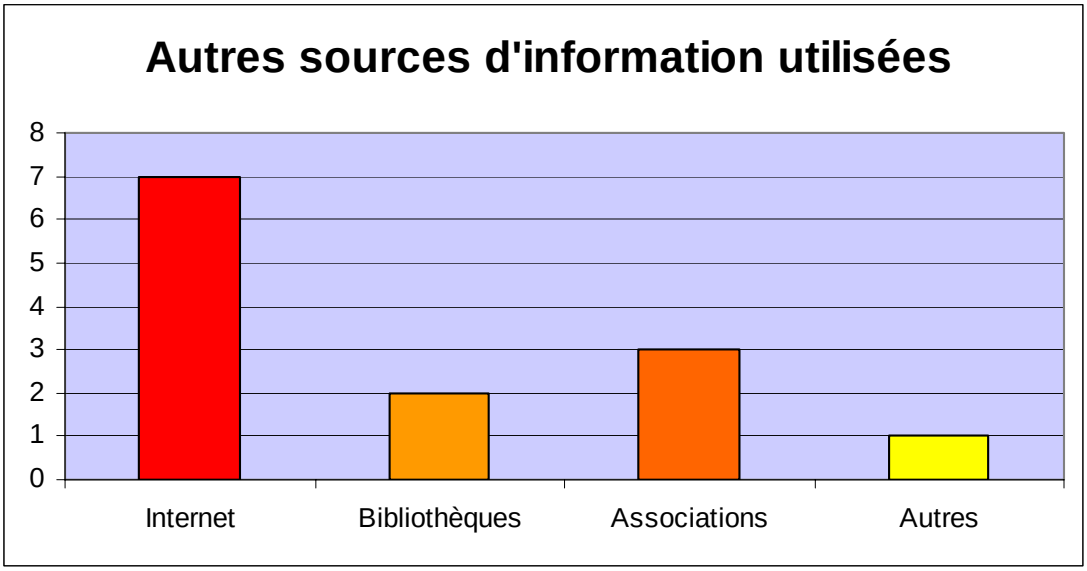
Figure 2



Un tableau détaillant les résultats de cette figure se trouve en *annexe 7.4*.

Pour conclure cette partie, la source d'information la plus fréquemment employée est, pour l'ensemble des publics, Internet. Nous avons remarqué avec inquiétude que les bibliothèques sont une source d'information peu exploitée. Comme nous l'avons appris tout au long de nos études, l'avenir de l'information se situe en grande partie sur Internet. Il faut donc que les bibliothèques et centres de documentation aillent à la rencontre des utilisateurs, là où ils se trouvent, c'est-à-dire sur le Net. Il est donc capital que le Centre Grisélidis Réal soit visible sur la « toile » au moyen d'un site Internet de qualité et bien référencé* efficace.

Figure 3



Un tableau détaillant les résultats de cette figure se trouve en *annexe 7.5*.

4.2.2.2 Particularités des publics

Maintenant nous allons mettre en avant des particularités, propres à chaque public, qui peuvent nous orienter dans le choix de certains éléments pratiques ou stratégiques pour la suite de notre travail. Comme précédemment, nous avons construit un tableau qui nous a permis de synthétiser les réponses (cf. *Annexe 7.6*).

- Les travailleurs du sexe

Pour ce public, le sujet qui sera traité dans le Centre d'information est une réalité vécue. A notre avis, et comme il a été fait pour les bibliothécaires de Filigrane[8], le personnel du Centre doit bénéficier d'une formation minimum en écoute active (cf. *5.3.2 Synthèse*). Ce « plus » permet de développer le sens de l'accueil au sein du Centre d'information et surtout de pouvoir orienter les personnes qui se présenteraient avec des situations difficiles auprès de professionnels compétents (Aspasie). L'aspect de l'accueil est vraiment crucial pour ce public car il subsiste souvent la crainte d'être jugé, mal reçu voire mal considéré.

Un petit nombre de personnes prostituées étant analphabète, l'acquisition de supports audio-visuels sera donc à prendre en considération, tout comme des informations sous formes de flyers (et aussi sous forme d'information orale de la part du personnel), concernant des cours d'alphabétisation.

Il faut compter pour cet ensemble de personnes sur une diversité importante de langues et sans cesse variable. À cause de cette inconstance, il est difficile de définir des langues à privilégier.

Pour les travailleurs du sexe, les besoins documentaires revêtent souvent des aspects très pragmatiques tels que, des informations concernant les réseaux socio-sanitaires, les impôts, la législation, les droits, les statuts, etc. Ils sont également intéressés par des documents de fiction, des témoignages ou des récits au sujet de la prostitution. Ces fictions peuvent prendre la forme de romans et de films.

C'est aussi un des rares groupes pour qui le Centre d'information, en tant que lieu d'échange, est un point important, c'est pourquoi le Centre devra se doter d'un espace prévu pour cela, mais aussi d'une atmosphère propice à la communication.

---

8 F-Information. *F-Info : lieu d'écoute, de consultations, d'orientation et de documentation pour les femmes*. http://www.f-information.org/ [en ligne]

- Le Mouvement pour la reconnaissance et la défense des droits des personnes prostituées

Le Mouvement est lui-même composé de différentes personnes et institutions. Il s'agit des travailleurs du sexe, d'associations ou encore d'« alliés» ainsi nommés à cause de leur adhésion et collaboration active au Mouvement. Les « alliés » n'exercent pas le travail du sexe. Pour le Mouvement, une particularité se profile, à savoir un besoin en information lié surtout à l'actualité dans le monde de la prostitution. Il y a également pour ce public, une nécessité de documents relatifs à la situation législative dans les différents pays en matière de prostitution. Le Mouvement étant répandu au niveau international, la diffusion de l'information par moyen électronique présente un avantage certain, tout comme la présence de documents dans plusieurs langues.

- Les autorités

Pour ce public, il faut savoir que ce sont principalement les autorités en charge de la santé, du social ou de l'ordre public qui sont appelés à traiter le sujet de la prostitution.

Leurs demandes tournent beaucoup autour de documents relatifs à la thématique socio-sanitaire, à la prostitution et sa problématique de la migration ou encore aux législations en vigueur à l'étranger.

- Les médias

Ce groupe se partage en deux ensembles, d'un côté la presse généraliste et de l'autre la presse spécialisée traitant des thématiques de santé et de société.

Comme pour d'autres groupes, il existe un besoin informationnel concernant les aspects socio-sanitaires et le sida. Là où le public des médias se distingue, c'est par son appétence pour le côté sensationnaliste et insolite du sujet. En effet, c'est la prostitution en tant que « phénomène sociétal » qui intéresse les médias.

Relevons aussi que ce groupe a un réel intérêt pour la personne de Grisélidis Réal, la consultation de ses archives ainsi que pour son activité littéraire. Selon l'interviewé, la presse étrangère, particulièrement celle des pays où Grisélidis a vécu ou mené des actions militantes, pourrait aussi montrer un certain intérêt.

- Les organisations internationales

Les organismes internationaux intéressés par le Centre sont actifs dans les domaines humanitaires, du travail ou de la santé.

Ils sollicitent souvent des documents concernant la traite des humains ou la santé et souhaiteraient disposer de documents sur des projets et actions qui ont été menés par rapport à la prostitution et/ou des aspects socio-sanitaires en lien avec le travail du sexe.

- Les clients

La clientèle des travailleurs du sexe forme un ensemble singulier. Effectivement, ces personnes s'annoncent rarement comme tel, par conséquent, c'est un public dont les caractéristiques informationnelles restent relativement obscures.

Une volonté de discrétion les pousse à préférer les sources d'information en ligne, tels un site Internet ou l'e-mail.

En ce qui concerne leurs demandes en information, il s'agit surtout d'informations à propos de la santé et du sida qui les motivent à faire appel à de la documentation.

- Le public académique

Le public académique intéressé par le sujet est principalement actif dans les domaines de la sociologie, de la médecine, de l'histoire ou encore du travail social, de la politique migratoire et de la santé. Notons que selon nos mandantes, il s'agirait du public le plus important au niveau quantitatif, car pour l'instant, ce sont eux qui sollicitent le plus d'information et de documentation à Aspasie.

Ce public recherche surtout des informations qu'il ne peut pas trouver dans les circuits académiques traditionnels et qui présentent un réel intérêt pour leur travail comme des coupures de presse, des autobiographies ou des rapports divers et variés au sujet d'actions menées sur la thématique de la prostitution.

Avec les médias et les associations, c'est également un des groupes à témoigner de l'intérêt pour la personnalité de Grisélidis Réal et/ou pour la consultation de ses archives.

Une autre particularité de ce public se situe au niveau des services souhaités. En effet, c'est le seul groupe pour qui la veille documentaire constitue un service attendu.

- Les associations

Les associations représentent un grand groupe. Effectivement, on dénombre rien que pour le canton de Genève une trentaine d'associations féministes. Première ligne, 360°, Groupe Sida Genève, SOS-Femmes, F-Information, Dialogai font partie de ces associations genevoises également concernées par la prostitution.

Comme pour la majorité des publics, il serait précieux pour les associations de disposer de documentation concernant la santé et les aspects juridiques. Notons que pour ce groupe, il y a une réelle volonté de comprendre le « phénomène de la prostitution », de connaître son histoire et donc de posséder une documentation à ce propos.

De plus, le manque de documentation sur la prostitution est parfois pesant pour ces associations car elles doivent, d'elles-mêmes, pallier au mieux ce déficit. Un centre d'information dédié au travail du sexe pourrait ainsi les décharger de cette tâche qui, normalement, n'est pas de leur ressort.

4.2.3 Synthèse

Il est important de relever que pour certaines questions, les réponses n'ont pas été simples à trouver. En effet, vu que le Centre de documentation n'existe pas encore physiquement, il a souvent été difficile pour les publics de fournir des réponses. Le choix du questionnaire en mode semi-directif nous a été d'une grande aide, car le contact direct nous permettait de compléter verbalement les questions afin d'aider les répondants à anticiper leurs besoins en information.

Notons aussi qu'un groupe de personnes s'est révélé être un public potentiel auquel nous n'avions sincèrement pas pensé. Il s'agit des personnes travaillant dans le milieu artistique. Effectivement, ce groupe s'est profilé au fur et à mesure des questionnaires, lorsqu'à plusieurs reprises cet ensemble de personnes a été mentionné. Faute de temps ce public n'a pas pu faire l'objet d'un questionnaire. D'autres ensembles de personnes pourraient être susceptibles de demander de la documentation sur le travail du sexe. Ces groupes présentent une quantité restreinte de personnes, c'est pourquoi nous ne les avons pas considérés comme un public en soi. Il s'agit des tenanciers et propriétaires d'entreprises où se pratique le travail du sexe ou encore du personnel

soignant et de professionnels du milieu scolaire et/ou social. Comme nous l'avons déjà mentionné en introduction à cette analyse, le Centre ne se destine pas exclusivement aux huit publics déterminés.

En conclusion générale, nous nous sommes rendu compte à quel point les besoins documentaires des publics sont hétérogènes. En effet, de par leur différence socioculturelle, l'ensemble du public du Centre d'information sera à la fois varié, riche et complexe. Il devra donc tenir compte de cette hétérogénéité dans l'ensemble de sa structure documentaire.

Enfin, à titre d'information, jusqu'à présent environ une dizaine de demandes en information provenant de tous les publics parviennent mensuellement à Aspasie.

5. Collecte d'information

La collecte d'information est une étape préalable indispensable à toute réalisation de projet. Ce travail de recherche nous permet de confronter des informations provenant de sources variées dans l'optique de réaliser concrètement notre travail.

Ainsi, conformément à la nature de notre mandat, nous avons choisi de concentrer nos recherches autour de trois axes principaux : le travail du sexe, la création, la structure et la gestion d'un centre d'information et enfin, les structures documentaires ayant des particularités similaires avec le Centre Grisélidis Réal. Pour chacun des trois axes traités, nous allons présenter les démarches effectuées et les résultats obtenus.

5.1 Le travail du sexe

5.1.1 Méthodologie

Dès la validation de notre mandat par la Haute école de gestion, nous avons cherché à en apprendre plus sur la thématique du travail du sexe car notre perception de cette matière se limitait, comme le commun des mortels, à des généralités ou à des idées reçues, voire à des préjugés.

Pour ce faire, nous nous sommes, de manière individuelle et collective, documentées sur le sujet. Le projet de l'association partant de la mise à disposition faite à Aspasie des archives de Grisélidis Réal, nous avons tout naturellement commencé par la lecture des livres de cette dernière, comme *Le noir est une couleur*, *La passe imaginaire* ou *Les sphinx* qui sont des récits autobiographiques prenant, pour les deux derniers cités, la forme de correspondance. Nous avons également lu, du moins l'une d'entre nous, les ouvrages de Virginie Despentes, *King Kong Théorie* et de Christiane F., *Moi, Christiane F., 13 ans, droguée, prostituée…* qui sont également deux ouvrages autobiographiques.

Par la suite, grâce à nos mandantes, nous avons pu élargir notre connaissance en visionnant plusieurs films documentaires de témoignages de travailleurs du sexe et des films de fiction à propos de la prostitution. D'autres documentaires que nous avons vus portaient sur la personne de Grisélidis Réal.

Nous avons également fait appel à des ouvrages ou sites de référence, tels que *La prostitution* de Malika Nor ou *Le petit lexique* du Cybermagazine du travail du sexe.

Lorsque nous avons débuté notre revue littéraire professionnelle, l'une d'entre nous s'est plus spécifiquement penchée sur des recherches sur le Web au sujet de la prostitution, de ses associations, etc. Cette recherche, très instructive, n'a pas été facile à mener car il existe un nombre impressionnant de pages se référant au travail du sexe.

De manière plus générale, les contacts personnels que nous avons pu avoir avec nos mandantes et certaines personnes exerçant le travail du sexe nous ont apporté énormément de connaissances sur cette thématique dont nous ne nous doutions même pas. Nous aimerions remercier tout particulièrement Elodie de Weck et Marianne Schweizer, nos mandantes, pour leurs innombrables précisions.

5.1.2 Synthèse

Cette prise de connaissance du sujet, nous a permis de bien mieux appréhender la thématique du travail du sexe. Au fil des semaines, nous nous sommes rendu compte que beaucoup d'idées reçues et de préjugés circulaient et continuent à circuler à l'heure actuelle. Nous pensons donc que le projet du Centre Grisélidis Réal avec son Centre d'information spécifique sur la prostitution et ses thématiques adjacentes serait d'utilité publique et sociale. En effet, ce Centre permettrait d'apporter, non seulement, une meilleure connaissance du milieu et ainsi faire tomber certains clichés concernant les personnes prostituées, mais également de constituer un pôle de référence en la matière grâce à une collection organisée aussi exhaustive que possible et multilingue.

Cette recherche nous a été d'une grande aide pour l'approche pratique de notre mandat. En effet, sans une certaine connaissance théorique concernant le travail du sexe, nous n'aurions pas pu concevoir convenablement le chapitre de traitement intellectuel de l'information (classification et indexation) (cf. *11. Traitement intellectuel de la documentation*).

5.2 Revue de la littérature professionnelle

5.2.1 Méthodologie

Nous avons commencé nos recherches en essayant de trouver une littérature professionnelle généraliste sur le thème de la mise en place d'un centre d'information, sa structure et sa gestion. Pour ce faire, dans un premier temps, nous avons bien évidemment consulté le catalogue *RERO* et largement exploité les ressources documentaires de l'Infothèque de la Haute école de gestion. Ces recherches nous ont permis de trouver des travaux de diplôme ainsi que des ouvrages scientifiques sur le sujet. Au fil de nos recherches, nous nous sommes rendu compte que certains auteurs sont des « incontournables » d'aspects bibliothéconomiques particuliers et nous avons donc essayé de privilégier leurs ouvrages tout en cherchant à varier nos sources d'information. En parallèle, des recherches ont été menées dans les bases de données *LISA* et *LISTA*, dans d'autres catalogues ainsi que dans des revues professionnelles. Celle que nous avons le plus consultée et ce, pour la majorité des thématiques abordées tout au long de notre projet, est le *Bulletin des Bibliothèques de France* (BBF). En effet, cette revue offre une large palette de références concernant tous les domaines de notre profession. De plus, la documentation est d'actualité et aisément accessible sur Internet.

Après cette première collecte d'information très générale, d'autres recherches liées aux objectifs spécifiques ont été réalisées. Les résultats de ces recherches sont intégrés à chaque aspect leur correspondant, le tout étant situé dans l'approche pratique de notre travail. Ce sont principalement ces recherches qui nous ont permis de façonner les parties plus concrètes.

Tout au long du mandat, nous avons également tiré profit des connaissances acquises durant nos trois années à la Haute école de gestion. Par ailleurs, certains cours donnés nous ont fourni des bases théoriques et ils ont même parfois été la substance principale de certains chapitres.

5.2.2 Synthèse

Cette première collecte d'information, à propos de la littérature professionnelle, nous a permis d'apprendre comment un centre d'information fonctionne et également de situer les différentes composantes qui le constituent. En effet, une structure documentaire de ce type comporte un grand nombre de volets différents et qui plus est, sont tous en interaction les uns avec les autres.

Grâce à la revue de la littérature, nous avons mieux cerné et compris les différences qui existent entre une bibliothèque, un centre de documentation et/ou d'information et un service d'archives*. Par ailleurs, nous tenons aussi à préciser qu'une bonne partie de la littérature professionnelle concerne et situe les centres de documentation dans le contexte d'une entreprise privée. Malgré le fait que le Centre Grisélidis Réal soit lié au milieu associatif, nous avons estimé intéressant de retirer certains aspects liés aux entreprises pouvant être applicables et même bénéfiques pour le milieu associatif.

De plus, nous avons réellement pris conscience que la dimension « service à la clientèle » est assez récente, mais incontournable pour la survie de telles institutions. Dans cette perspective, les centres de documentation et/ou d'information se doivent de devenir des pôles de référence en termes de documentation, cette dernière devenant une des valeurs clé. Pour cela, le service d'information documentaire (SID) doit être de qualité et adapté au public. « *La bonne information, pour la bonne personne et au bon moment* » est une devise bibliothéconomique fondamentale que chaque SID devrait suivre.

Finalement, comme nous l'avons déjà précisé dans la méthodologie, d'autres collectes d'information ont été effectuées pour chaque chapitre traité dans l'approche pratique. Chacune des collectes d'information, que nous avons réalisées dans un deuxième temps, apportent les précisions nécessaires à cette partie-ci concernant la compréhension d'un centre d'information et de ses composantes.

5.3 Visites d'une bibliothèque et d'un centre de documentation

5.3.1 Méthodologie

Dans le but de compléter notre revue de la littérature professionnelle, nous avons décidé d'aller à la rencontre de centres de documentation ou bibliothèques. En effet, nous voulions confronter les aspects purement théoriques de notre revue de la littérature à des aspects plus pragmatiques grâce à la visite d'institutions semblables au Centre Grisélidis Réal. Nous souhaitions réellement découvrir le fonctionnement de différents services d'information documentaire et recevoir des conseils de la part de professionnels.

Pour réaliser cette étape, nous avons commencé par chercher des bibliothèques ou centres de documentation gérés professionnellement, s'apparentant soit à la structure recherchée par le Centre, soit à ses collections. Pour ce faire, nous avons listé des adresses d'institutions répondant à ces critères, grâce à nos mandantes, à nos propres connaissances et aux différents travaux de diplôme déjà réalisés par nos prédécesseurs de la Haute école de gestion.

Pour des raisons pratiques et au vu du grand nombre d'associations présentes sur le territoire genevois, nous nous sommes principalement limitées à contacter diverses institutions de notre région. Cependant, nous avons quand même approché une institution à Paris, car il s'agit d'un centre d'information traitant de l'exploitation sexuelle.

Malgré nos efforts de recherche et le temps passant, nous n'avons finalement pu obtenir que deux visites avec entretiens. L'une à la Bibliothèque Filigrane et l'autre au Centre de documentation de Médecins Sans Frontières (MSF). En effet, soit les divers centres de documentation contactés n'existaient plus (Réalise et Sidoc), soit ils n'étaient pas gérés par des professionnels (Cité Seniors).

Concernant le Centre d'information situé à Paris, la situation s'est avérée particulière. À plusieurs reprises, nous avons essayé de contacter, par e-mail et téléphone, la Fondation Scelles et plus particulièrement son Centre de Recherches Internationales et de Documentation sur l'Exploitation Sexuelle (CRIDES). Nous avions finalement réussi à obtenir un entretien téléphonique pour mener à bien le questionnaire que nous avions conçu. Cependant, cet entretien n'a pas pu se concrétiser. Un clair refus n'a pas été exprimé, mais un silence obstiné faisait suite à nos envois de courriels et/ou à

nos appels téléphoniques. Nous supposons que cette opposition passive est due au fait que la Fondations Scelles ne partage pas les mêmes points de vue sur la prostitution que l'association qui nous mandate.

Concernant la méthodologie employée pour mener à bien nos visites, nous avons élaboré un questionnaire de type semi-directif (cf. *Annexe 8.1*). Comme pour l'analyse des besoins, nous avons préféré privilégier cette méthode d'entretien qui nous a donné l'opportunité d'un contact direct avec les professionnels. Étant donné que peu de centres ont été visités, le questionnaire comporte de nombreuses questions afin de couvrir presque toutes les facettes d'un service d'information documentaire.

5.3.2 Synthèse

Comme nous l'avons fait pour l'analyse des publics, nous avons réalisé un tableau qui nous a permis de synthétiser les réponses données (cf. *Annexe 8.2*).

En guise de préambule à cette synthèse, nous souhaitons présenter la Bibliothèque Filigrane et le Centre de documentation MSF.

F-Information est une association sans but lucratif, d'utilité publique, destinée aux femmes et à leur famille. Ses missions s'articulent sur quatre niveaux : écoute, consultations, orientation et documentation pour les femmes. Comme constaté, sa bibliothèque s'inscrit dans le contexte de la quatrième mission de l'association. La bibliothèque, qui est ouverte à toutes et à tous, articule sa collection autour des thématiques de la condition féminine, de la famille et de l'égalité entre hommes et femmes. L'association et la bibliothèque se trouvent dans les mêmes locaux et réalisent ensemble certaines prestations comme des animations ou expositions. Par bien des égards, cette association semble avoir beaucoup de points communs avec le futur Centre Grisélidis Réal. Premièrement, à cause des thématiques abordées dans les collections des deux structures documentaires, mais également du fait des structures associatives qui sont à la base de ces services d'information. C'est pour ces deux raisons principales que nous avons souhaité nous entretenir avec les responsables de cette bibliothèque.

En ce qui concerne Médecins Sans Frontières, il s'agit d'une association non gouvernementale à but non lucratif. Elle est composée de 19 sections nationales de par le monde et d'un bureau international (à Genève). Elle regroupe différents corps de métiers utiles à ses missions, dont principalement des médecins ou d'autres professionnels de la santé. Sur les 19 sections, seules cinq d'entre elles sont en

charge d'opérations humanitaires sur le terrain et donc sont dotées d'un centre de documentation. Ces derniers ont pour unique mission de documenter le personnel et les expatriés (personnes allant sur le terrain) de leur section. La section suisse, située à Genève, fait partie de ces cinq sections, dites opérationnelles, c'est pourquoi nous avons eu la chance d'aller à la rencontre de leur centre de documentation. Contrairement à la Bibliothèque Filigrane, ce Centre de documentation, de par sa structure, sa tutelle, les thématiques abordées dans sa collection, n'a quasiment pas de points communs avec le Centre Grisélidis Réal. Il en a cependant un et pas des moindres, il s'agit de son fonds d'archives. En effet, le Centre de documentation MSF Suisse a la particularité, tout comme le Centre d'information Grisélidis l'aura, de posséder une collection documentaire et un fonds d'archives. Voici la raison qui nous a poussées à prendre contact avec ce Centre de documentation.

Nous tenons à mentionner que même si nous n'avons pas voulu effectuer d'entretien à Cité Seniors Accueil, information, Internet, billetterie car il n'est pas géré par un professionnel de l'information, nous avons quand même tenu à y faire une visite informelle. En effet, ce Centre a été remarqué par nos mandantes et l'endroit leur est apparu comme un modèle auquel elles souhaiteraient que le futur centre dédié à la prostitution s'apparente. Il est vrai que malgré la quasi absence du traitement de l'information, le Centre offre une grande polyvalence de services comme, la vente de billets pour des spectacles, des programmes de cours, des animations variées, des expositions, des conférences, etc. De plus, Cité Seniors est doté d'un grand espace muni d'une dizaine de postes informatiques, d'un coin cafétéria très convivial, d'un espace de travail et un espace multifonctionnel pour les diverses activités proposées. C'est donc cette intéressante notion de polyvalence de l'espace que nous avons retenue de cette visite.

Pour revenir aux deux visites effectuées, les conclusions que nous en avons retirées s'apparentent beaucoup aux diverses conclusions relevées par nos prédécesseurs ayant réalisé des travaux de diplôme similaires au nôtre. Cependant, nous vous présentons ci-dessous nos conclusions.

Premièrement, les centres de documentation mis en place au sein d'associations présentent une certaine vulnérabilité. Effectivement, les moyens financiers à disposition des associations sont souvent limités et les centres de documentation de ces structures en subissent les conséquences. A cela, il faut ajouter le fait que, souvent, toujours faute de moyens, ce n'est pas un professionnel de l'information qui gère le service d'information documentaire. Après un certain laps de temps, cette

gestion non professionnelle s'avère déficiente et les centres périclitent. Ce scénario nous a été dépeint par la Bibliothèque Filigrane. Ayant connaissance de cet état de fait, nous ne pouvons qu'approuver fortement le choix du Centre Grisélidis Réal qui prévoit de se doter d'un professionnel de l'information.

Dans un deuxième temps, nous recommandons fortement au Centre de tout mettre en œuvre pour obtenir un budget fixe lui assurant une survie sur le long terme.

Pour illustrer ces deux premières conclusions, relevons que les deux services que nous avons questionnés sont gérés par des professionnels et jouissent de subventions fixes et régulières.

Nous avons également remarqué que la création d'une telle structure demande beaucoup de temps avant l'ouverture concrète. Les centres que nous avons visités ont nécessité des années avant leur mise sur pied. Le manque de moyens financiers, ou plutôt le fait que les projets progressent par « à coup » selon les budgets obtenus irrégulièrement, freine considérablement l'avancement d'un projet et ceci malgré le fait que de nombreuses personnes extrêmement motivées y travaillent. À ce propos, Filigrane recommande vivement au Centre Grisélidis Réal de soigner ses réseaux avec d'autres services d'information similaires. En effet, cela peut s'avérer particulièrement précieux pour, par exemple, partager l'accès (et les coûts) à des bases de données électroniques dont les prix sont trop lourds pour un seul centre. Une collaboration avec d'autres bibliothèques ou centres d'information peut aussi mener au développement d'un système de prêt interbibliothèques favorable aux deux partenaires.

Un autre élément que nous avons pu relever concerne la rédaction de chartes. Ni Filigrane, ni MSF n'en possèdent. Cependant, les institutions mères de ces deux structures documentaires en détiennent. Malgré cette absence de charte écrite, les principes fondateurs sont présents, mais de manière informelle. Fortes de ce constat et suite aux enseignements reçus à la Haute école de gestion, nous considérons indispensable que le Centre d'information de l'association Grisélidis Réal se pourvoie d'une charte institutionnelle (cf. *9.1 Charte institutionnelle*).

En ce qui concerne l'accueil au public, nous retenons une autre remarque faite par Filigrane. Il s'agit de l'accueil au public vu comme un aspect primordial dans un lieu qui est lié à une structure ayant des objectifs sociaux. Cette compétence vitale a déjà été soulignée grâce à l'analyse des besoins des publics. Comme cela est le cas à Filigrane, une sensibilisation à l'écoute active pour les bibliothécaires du Centre Grisélidis Réal nous semble, dès lors, indispensable.

Le Centre de documentation MSF Suisse nous a également fait part de son expérience à propos de sa collection « mixte » composée d'une partie documentation et d'une partie fonds d'archives. Séparer ces deux fonds est essentiel, car ils ne se traitent pas de la même façon. En effet, les archives sont des documents uniques, ce qui n'est pas le cas de la documentation et par conséquent, leur traitement, leur conservation ainsi que leur mise à disposition nécessitent des procédures différentes et plus drastiques que pour la documentation.

Finalement, les professionnels de l'information de la Bibliothèque Filigrane et du Centre de documentation MSF Suisse, n'ont pas hésité, à plusieurs reprises, à nous donner quelques petits conseils tels que posséder une capacité d'évolution, être imaginatif avec les moyens du bord, observer et s'adapter au public, faire des retours d'expérience, créer la surprise, se promouvoir le plus possible, etc.

6. Appellation du Centre

Le Centre avait déjà un nom et cela, bien avant notre mandat. En effet, ayant cumulé de la documentation depuis plus de trente ans sur le sujet de la prostitution, Grisélidis Réal avait elle-même baptisé son avoir documentaire *Centre de documentation international sur la prostitution*.

L'association *Centre Grisélidis Réal – Documentation internationale sur la prostitution* sera aussi le futur nom du Centre d'information. Nous avons analysé cette dénomination qui nous a paru appropriée.

Premièrement, elle indique précisément de quoi il est question à savoir de DOCUMENTATION. Deuxièmement, elle énonce également le sujet essentiel, PROSTITUTION, auquel le Centre se consacrera. Par ailleurs, elle nomme l'initiatrice du projet, GRISÉLIDIS RÉAL, respectant ainsi l'historique et l'origine de cette institution. En outre, cette appellation souligne l'aspect universel que revendique le Centre, c'est-à-dire une documentation multilingue qui tendra à être accessible malgré les distances géographiques et ce, grâce au terme INTERNATIONAL.

Quant au mot CENTRE il fait référence au principe de polyvalence. D'une part, la documentation, d'autre part un espace d'échange, de dialogue, d'expositions, d'animations et d'activités annexes.

Au cours d'une discussion, notre conseiller pédagogique nous a fait remarquer que le terme INFORMATION, qui exprime également une notion maîtresse, est absent de ce titre. Après réflexion commune avec les mandantes, il s'est avéré que ce concept devra être ajouté afin de clairement énoncer ce que le Centre ambitionne d'être non seulement un lieu où se trouve une collection de documents, mais également un espace vivant et un pôle d'information sur la prostitution.

Nous n'avons pas procédé à un changement de titre. Cependant nous suggérons que cela se fasse à l'avenir. Selon nous, le mot « information » se place alors comme suit : *Centre **d'information** Grisélidis Réal - Documentation internationale sur la prostitution*. Nous pensons que cet ajout additionne la notion manquante et ne dénature pas le titre original.

Cette désignation paraît aussi satisfaisante au niveau du référencement* du site Web du Centre. En effet, il est primordial que ce dernier soit très rapidement repérable par les internautes effectuant une recherche. Avec un tel titre, les mots essentiels sont

présents (documentation, prostitution, Grisélidis Réal, centre, information) et assurent, de ce fait, un repérage optimal par les moteurs de recherche.

7. Bilan de l'approche théorique

Nous avons décidé de réaliser une arborescence, présente à la page suivante, que nous avons nommée *Structure du Centre* ***d'information*** *Grisélidis Réal – Documentation internationale sur la prostitution*.

Nous la présentons en tant que bilan final de l'approche théorique car d'une part, elle nous a permis de réaliser nos objectifs spécifiques afin d'aborder notre approche pratique et d'autre part, il s'agit de la « charpente » de la structure documentaire que l'ensemble de cette approche théorique, et ses différentes parties, nous a permis de mettre en place.

Certaines ramifications ne sont que peu développées par rapport à d'autres. Il s'agit des éléments que nous n'avons pas ou peu pris en compte dans la conception pratique de notre mandat. En effet, le temps imparti ne nous a pas permis de mettre l'ensemble de la structure du Centre d'information en pratique. C'est d'ailleurs pour cette raison que nous avons formulé des objectifs spécifiques qui font transparaître les priorités du Centre Grisélidis Réal établies d'un commun accord avec nos mandantes (cf. *1.3.4 Objectifs spécifiques*).

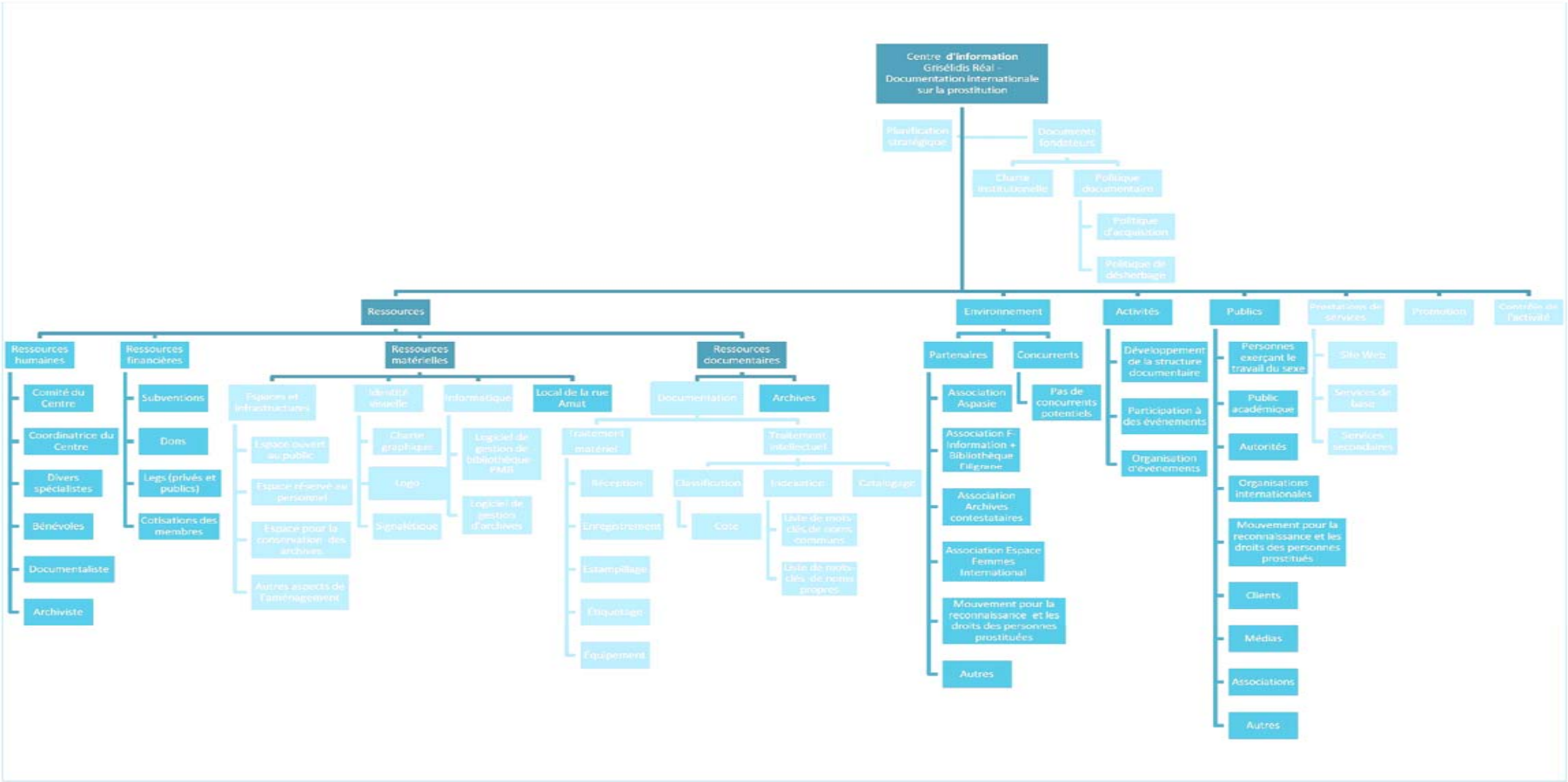
Cette arborescence nous a réellement permis de nous lancer dans la phase pratique de manière structurée. Nous espérons qu'elle permettra à chacun de mieux appréhender la globalité que comporte la mise en place d'un Centre d'information, comme cela a été le cas pour nous.

Au regard du chemin que le Centre d'information doit encore parcourir, nous espérons que cette arborescence permettra, aux personnes s'occupant du projet, de mieux situer l'ensemble de cette structure. Nous leur conseillons même de faire évoluer ce diagramme en même temps que le Centre d'information afin de toujours garder en tête cette vision d'ensemble indispensable à la réalisation concrète d'objectifs plus spécifiques que nous n'avons pas eu le temps d'aborder.

Pour la lecture de cette arborescence, nous tenons à préciser qu'elle est à parcourir de haut en bas et de gauche à droite. L'interprétation des différentes couleurs employées se comprend comme suit :

Aspects englobant l'approche théorique et l'approche pratique
Aspects relevés lors de l'approche théorique
Aspects réalisés dans l'approche pratique

7.1 Structure du Centre d'information Grisélidis Réal – Documentation internationale sur la prostitution



APPROCHE PRATIQUE

L'élaboration de cette approche pratique nous permet de présenter les différentes réalisations effectives que nous avons accomplies pour permettre au Centre Grisélidis Réal de rendre son Centre d'information opérationnel.

En fonction des priorités établies avec nos mandantes, puis des objectifs spécifiques formulés, le niveau de profondeur des sujets traités varie. En effet, quatre aspects, à savoir la charte institutionnelle, la politique documentaire, la classification et le site Web, ont été exécutés de manière approfondie avec une réalisation concrète que nous avons choisi d'insérer en annexes afin de ne pas alourdir le travail.

D'autres aspects comme la planification stratégique, l'indexation, le catalogage, les espaces et infrastructures, la signalétique, les services de base ainsi que les services secondaires ont fait l'objet de recherches plutôt poussées. Pour ce faire, des lignes directrices générales servant à la mise en place du Centre Grisélidis Réal ont été déterminées.

Enfin, les derniers aspects traités, à savoir le traitement matériel de la documentation, la charte graphique, le logo, l'informatique, la promotion et le contrôle de l'activité ne sont évoqués que de manière succincte.

Nous tenons à rappeler que notre travail a essentiellement consisté à apporter des éléments théoriques, des pistes et des solutions directement exécutables pour tout ce qui concerne la section documentaire du Centre Grisélidis Réal. Effectivement, la section archive n'a quasiment pas été développée, étant donné que le Centre d'information souhaite engager un archiviste pour traiter le fonds d'archives de feue Grisélidis Réal. Cependant, ces éléments faisant tous deux partie des ressources documentaires du Centre d'information et étant interdépendants, certains aspects traités dans cette approche pratique font référence au fonds archivistique.

L'ordre des différents chapitres explicités ci-dessous suit la structure établie dans l'arborescence *Structure du Centre d'information Grisélidis Réal – Documentation internationale sur la prostitution*.

En ce qui concerne la structure de chaque aspect traité, nous essayons d'apporter, dans un premier temps, une base théorique nécessaire à la compréhension du sujet puis, la méthodologie que nous avons décidé d'appliquer pour correspondre au Centre Grisélidis Réal et enfin une réalisation et/ou des pistes et solutions directement exécutables.

8. Planification stratégique

À l'heure actuelle, où il est demandé à chaque « entreprise » de se montrer le plus performant possible, il est fortement conseillé de développer une planification stratégique sur le long terme. Les bibliothèques, services d'information documentaire (SID), centres de documentation, centre d'information, etc. n'échappent pas à cette demande constante de performance, c'est pourquoi chacun d'entre eux aurait un intérêt certain à l'adoption d'une vision stratégique.

Durant notre formation à la Haute école de gestion, nous avons eu un certain nombre de cours portant sur l'approche stratégique d'une bibliothèque. Les uns complétant les autres, ces cours nous ont donné une bonne vision d'ensemble pour réaliser une planification stratégique. C'est pour cette raison que nous avons décidé de nous appuyer simplement sur ces derniers pour rédiger ce chapitre. Il s'agit des cours suivants : *Marketing des SID* et *Évaluation de la performance des SID* (donnés par Mme Florence Muet) et *Stratégie d'une bibliothèque de lecture publique* (donné par divers intervenants et M. Michel Gorin).

Le fait de posséder une planification stratégique permet à un service d'information documentaire de se positionner dans son environnement actuel et futur. On parle alors de management stratégique qui est « *l'art d'organiser et mobiliser efficacement un ensemble de ressources documentaires et de moyens humains, financiers et matériels pour réaliser une mission imposée ou choisie dans un environnement et un contexte spécifique* ».[9] Cette vision stratégique sert également d'outil de communication auprès de la tutelle dans le but final d'obtenir, pour le cas de services publics, des budgets, mais aussi auprès du public en lui montrant qu'on s'intéresse à ses besoins et à ses demandes, en un mot, qu'on l'implique dans la vie du SID.

Le système de management stratégique repose sur quatre dimensions de gestion d'un SID, à savoir sa mission, ses objectifs, ses moyens à disposition et ses résultats obtenus. La mission d'un SID est sa raison d'être et l'objectif global auquel il doit arriver. Les objectifs fixés sont, quant à eux, des buts précis que le SID cherche à atteindre. En ce qui concerne les moyens, il s'agit de l'ensemble des forces de production disponibles (ressources documentaires, humaines, financières et matérielles) et qui servent à atteindre les objectifs fixés. Finalement, les résultats obtenus permettent de mesurer le niveau et la nature effectifs des activités réalisées.

---

9 MUET, Florence. *Le management stratégique des SID : éléments de base*. Genève, 2008

Planifier une stratégie demande de réaliser différentes étapes de travail avant d'atteindre sa concrétisation au moyen d'un plan de développement à long terme (sur trois ans) et de plans opérationnels annuels.

Premièrement, il faut prendre la décision d'introduire une telle pratique. Cette étape paraît anodine et passe d'ailleurs souvent à la trappe, mais elle est très importante, car elle permet d'obtenir l'accord du personnel et de la tutelle. C'est également dans cette étape qu'il faut désigner le groupe de travail oeuvrant à cette planification stratégique.

La deuxième étape consiste à réaliser un état des lieux. Pour ce faire, il faut analyser l'existant (les ressources humaines, financières, matérielles et documentaires), l'environnement (partenaires, concurrents), les activités, la gestion, les processus et les pratiques existantes. Cette phase nécessite également d'analyser les besoins des publics grâce à des enquêtes ou des entretiens et finalement de réaliser une analyse FFOM qui permet de situer les *Forces, Faiblesses, Opportunités et Menaces* du SID (cette analyse est plus connue sous son acronyme anglais SWOT).

Dès lors, il s'agit d'identifier les différentes stratégies ou orientations possibles. En fonction de la mission que s'est attribuée le service d'information documentaire, une définition globale du projet est établie.

La quatrième étape de la planification stratégique consiste à décliner ce projet global en objectifs généraux. Ceux-ci concernent la définition des différentes activités et des axes de développement voulus par le SID. Pour ce faire, il ne faut pas oublier d'établir des priorités. C'est également à ce moment que se réalise le plan de développement à long terme (environ 3 ans).

La cinquième étape permet de concrétiser les objectifs généraux en objectifs opérationnels. Ce qui veut dire que le plan de développement à long terme se verra décliné en plans opérationnels à court terme (sur un an).

Une fois le plan de développement et les plans opérationnels finalisés, il convient de les présenter au personnel, à la tutelle et au public, quitte à élaborer différentes versions adaptées à ces différents protagonistes. En effet, cette présentation aux acteurs directs du SID permet de se positionner dans leur environnement, de faire preuve de transparence, de se promouvoir et peut-être même d'obtenir plus de budget.

L'étape suivante consiste à mettre en œuvre les plans et objectifs opérationnels. Cette dernière nécessite un bon pilotage afin de faire face aux différents facteurs externes

qui peuvent perturber, voire entraver, le bon déroulement du plan de développement et des plans opérationnels.

Finalement, une planification stratégique deviendra caduque si elle n'est pas évaluée régulièrement. En effet, celle-ci implique obligatoirement une évaluation de la performance dont le but est de collecter des informations et des données sur une situation en vue de faire son analyse critique. (cf. *17. Contrôle de l'activité du Centre d'information*)

Méthodologie

Par la rédaction de ce présent chapitre, nous avons juste voulu procéder à un rappel de l'utilité d'une planification stratégique. Comme, nous l'avons montré dans l'arborescence, la planification stratégique se situe, au même titre que les documents fondateurs, au-dessus de toute la structure documentaire d'un centre d'information. Cependant, nous n'irons pas plus loin qu'un rappel théorique de la matière et ce, pour plusieurs raisons.

Premièrement, le Centre Grisélidis Réal a déjà réalisé un plan stratégique de mise en place. Il est donc conscient de l'importance d'une telle vision.

De plus, le Centre d'information n'existe pas encore concrètement et physiquement avec un fonds documentaire traité et à disposition du public.

En outre, nous avons préféré réaliser d'autres documents fondateurs tels qu'une charte institutionnelle et une politique documentaire car nous pensons que la rédaction de ces deux documents sera un atout pour élaborer la planification stratégique du futur Centre d'information.

Ainsi ce chapitre ne constitue pas une priorité pour le Centre Grisélidis Réal, ni pour nous-mêmes. Cependant, nous recommandons à l'association de continuer à se doter d'un plan stratégique en le faisant évoluer en même temps que le Centre d'information.

9. Documents fondateurs

Les documents fondateurs permettent aux services d'information documentaire de formaliser par écrit leurs lignes de conduite. Ces documents peuvent définir les missions, les activités ou encore la gestion du SID. Ils permettent donc d'harmoniser les pratiques et activités de ce dernier en faisant preuve de transparence par leur mise à disposition à tout et chacun.

Nous avons choisi de réaliser les deux documents fondateurs qui, selon nous, sont indispensables pour tout service d'information documentaire. Il s'agit d'une charte institutionnelle et d'une politique documentaire. Le Centre d'information devra donc, par la suite, établir d'autres documents de cette nature comme par exemple, un règlement d'utilisation et de prêt ou encore une charte d'accueil.

9.1 Charte institutionnelle

La charte est le texte fondateur d'une institution et sert à représenter les valeurs fondamentales auxquelles cette dernière se réfère pour remplir sa mission et assurer ses activités. Ainsi, la charte présente les lignes de conduite fondamentales et balise l'ensemble des actions de l'institution grâce à des points de repère essentiels.

Il n'existe quasiment pas de littérature professionnelle expliquant la démarche à entreprendre pour créer une charte ou son contenu, c'est pourquoi nous nous sommes principalement appuyées sur le cours donné par la Cellule Études et projets des Bibliothèques municipales de Genève dans le cadre du cours *Stratégie d'une bibliothèque de lecture publique* ainsi que sur un travail de diplôme réalisé à la HEG en 2001 et qui s'intitule *Musées en action : mise en œuvre de l'organisation documentaire des musées de la Ville de La Chaux-de-Fonds dans les réseaux romands et neuchâtelois*.

En ce qui concerne les exemples de chartes, ils sont certes abondants dans le milieu bibliothéconomique mais leur structure diffère autant que leur nombre. Cependant, plusieurs grands principes généraux se dégagent et sont respectés dans toutes les chartes. Il s'agit principalement de l'explicitation des champs d'activité, des missions, des prestations et/ou services, des valeurs et de l'éthique voulus par l'institution.

Actuellement, la signification du terme « charte » se décline, dans la littérature généraliste, comme un *« document définissant solennellement des droits et des*

devoirs »[10]. Dans la littérature professionnelle, nous n'avons trouvé aucune définition du terme, c'est pourquoi nous nous référons à la définition donnée par nos homologues, en 2001. Il s'agit d'un *« document de référence émanant d'une réflexion approfondie sur la raison d'être d'une ou plusieurs institutions, qui éclaire l'essentiel de ses missions et définit ses principes de fonctionnement »*[11].

Cependant, la portée d'une charte ne se limite pas seulement à expliciter les missions et les activités et/ou principes de fonctionnement de l'institution en question. En effet, ce document permet également, à l'ensemble des acteurs impliqués, de se forger une identité d'équipe, leur permettant ainsi de se positionner, à l'interne, de manière cohérente, sans disparité et avec une dynamique commune. A l'externe, cette charte représente un outil de communication important pour la promotion auprès des publics et de la tutelle. Cette dernière peut ainsi apprécier le sérieux de l'institution car une charte fait aussi office de politique globale de qualité directement visible.

De plus, elle permet à l'institution d'harmoniser ses pratiques pour mieux les faire évoluer sur le long terme.

En outre, en tant que texte de référence, elle sert de base à toute décision prise par l'institution ainsi qu'à la rédaction d'autres textes tels qu'un plan de développement et des plans opérationnels (cf. *8. Planification stratégique*), une charte d'accueil, une politique documentaire (cf. *9.2 Politique documentaire*), une charte graphique (cf. *13.1 Charte graphique*) ou encore un règlement d'utilisation du Centre d'information. La rédaction de ces textes « annexes » est même indispensable si l'on souhaite donner à la charte institutionnelle tout son poids et son importance.

Par ailleurs, ce texte met en exergue les différents partenariats, collaborations ou réseaux que possède l'institution. Ces derniers sont à développer continuellement car ils sont vitaux pour la survie d'un service d'information documentaire quel qu'il soit. En effet, à l'heure actuelle, il est nécessaire de créer des synergies entre divers acteurs parce qu'il n'est plus possible pour un centre d'information de « vivre en autarcie ».

Les deux définitions mentionnées dans le quatrième paragraphe de ce chapitre nous éclairent également au sujet de deux points primordiaux à ne pas négliger. La première

---

10 GUILLOU, Michel. *Dictionnaire universel francophone : noms communs*. Paris : Hachette, 1997. P. 236

11 FLURY, Annick, THONNEY, Gregory, WALLISER, Rachel. *Musées en action : mise en œuvre de l'organisation documentaire des musées de la Ville de La Chaux-de-Fonds dans les réseaux romands et neuchâtelois*. Genève, 2001. P. 19

définition, plus généraliste, nous indique en effet, qu'une charte n'inclut pas de dimension légale, en ce sens qu'elle ne remplace aucunement une quelconque législation ou règlement d'application qui sont du ressort du pouvoir législatif. Quant à la deuxième définition, elle nous montre que la rédaction d'un tel document suppose une collaboration active de la part des acteurs de l'institution. De la sorte, un consensus devra être trouvé par tous les collaborateurs ce qui permettra, par la suite, de renforcer le sentiment d'appartenance de chacun face à l'institution et d'adhérer aux missions de cette dernière.

Néanmoins, malgré tous les avantages qu'elle peut représenter, une charte possède aussi ses limites. La première, déjà énoncée précédemment, réside dans le fait qu'une charte ne renferme aucune dimension légale. Ensuite, il faut savoir que ce texte de référence ne remplace pas un code de déontologie. Voici la deuxième limite. En effet, les qualités professionnelles, que tout bibliothécaire se devrait de respecter, n'y sont abordées que de manière succincte et ce, même s'il s'agit d'une des trois conditions primordiales d'une bibliothèque d'utilité publique[12]. Enfin, une charte est un texte court et par conséquent très général. À cet égard, si elle n'est pas concrétisée à l'aide de documents plus pragmatiques, elle restera « lettre morte ».

Méthodologie

Notre travail de Bachelor consistant à conceptualiser la mise en place du *Centre Grisélidis Réal - Documentation internationale sur la prostitution*, il nous a semblé que la rédaction d'une charte était indispensable afin de lui donner, dès sa création, un point d'ancrage solide dans le milieu professionnel. En effet, nous savons que plus un service documentaire se dote de documents fondateurs, plus il est transparent et visible et plus il est pris au sérieux par les autorités publiques.

De plus, s'agissant d'une association, nous connaissons une partie des problématiques inhérentes à ce type d'institutions. Parmi celles-ci, nous pouvons relever : le manque de moyens, de temps voire même de compétences documentaires nécessaires à la gestion d'un centre d'information.

En outre, comme l'analyse des visites effectuées à la Bibliothèque Filigrane et au Centre de documentation MSF Suisse nous l'a révélé, posséder des principes

12 Conseil supérieur des bibliothèques (CSB). *Charte des bibliothèques*. 1991. Art. 23. http://enssibal.enssib.fr/autres-sites/csb/csb-char.html [en ligne]

fondateurs explicités et formalisés dans un document est essentiel (cf. *5.3.2 Synthèse*). Ainsi, nous avons préféré anticiper sur la rédaction de ce texte de référence et ce, malgré le fait que le Centre d'information ne détienne pas encore tous les éléments pour sa mise en place concrète (collection documentaire traitée matériellement et intellectuellement, espace aménagé, gestion par un documentaliste, etc.). Somme toute, de ce fait, la charte devra être réadaptée dès l'ouverture du Centre d'information au public.

Concernant la rédaction à proprement parler, nous avons choisi, dans un premier temps, d'intituler ce document *charte institutionnelle* afin de correctement en préciser le contenu de ce texte fondateur. De plus, cela permet de pouvoir bien différencier ce dernier par rapport à d'autres documents pouvant posséder la même dénomination et qui devraient voir le jour par la suite. Effectivement, il existe actuellement quantité de documents portant la dénomination de charte (charte d'accueil, charte graphique, etc.) de par le fait que ce terme n'est pas précisément défini dans la littérature professionnelle.

Dans un deuxième temps, nous avons décidé de la forme que prendrait la charte. En effet, même s'il ne s'agit absolument pas d'un texte législatif, nous voulions donner un ton solennel et formel à ce texte de référence afin d'en assurer sa pérennité. Par pérennité, nous entendons qu'une charte, de par sa nature, est un document qui doit rester suffisamment stable pour que le Centre d'information puisse s'y identifier de manière durable. Cependant, il est nécessaire de la faire évoluer en même temps que le Centre d'information afin de la réadapter à tout changement de missions, d'objectifs, etc. De plus, dans le cadre de ce travail, nous ne proposons qu'une première version car, comme relevé précédemment, tous les éléments ne sont pas encore entièrement définis et la charte n'a pas été avalisée par le comité de l'association qui est son organisme de tutelle.

Par ailleurs, après avoir étudié différentes chartes existantes, nous avons constaté que celles-ci ne sont pas codifiées selon une formule pré-établie. Toutefois, certaines règles fondamentales semblent être majoritairement suivies et nous allons nous y conformer. C'est pourquoi nous vous présentons, ci-dessous, ces quelques règles qui avaient déjà été dégagées et théorisées par nos collègues, en 2001[13] :

- "être un document à visée générale ;

[13] *Op.cit.*, p. 20

- englober dans son corpus, la plupart des réalités et raisons d'être de l'institution ;
- énoncer les principes fondamentaux de l'institution aussi bien éthiques que pratiques ;
- ne pas entrer dans les détails, c'est-à-dire ne pas se confondre avec un règlement ;
- être un document court ;
- rendre compte du rôle de l'institution."

Après maintes recherches et réflexions à propos de son contenu et en fonction des éléments dont nous disposions au sujet du Centre Grisélidis Réal, nous avons soumis une première version de la charte à nos mandantes, en les personnes d'Elodie de Weck et Marianne Schweizer.

Cette mise en commun nous a permis de profiter des connaissances de nos mandantes afin de mieux cerner les missions et objectifs du Centre d'information. Cette étape s'est même révélée essentielle car elle a donné lieu à une clarification importante de notre mandat, à savoir que l'association et le Centre d'information ne constituent qu'une seule et même entité.

En résumé, nous avons donc obtenu une charte répondant aux critères que nous avons relevés dans notre travail de recherche. Cette charte institutionnelle présente le *Centre **d'information** Grisélidis Réal – Documentation internationale sur la prostitution*. À savoir son identité, sa tutelle, ses missions, ses objectifs, ses publics, ses prestations et services, un volet sur l'éthique voulue ainsi qu'un paragraphe à propos des collaborations présentes et futures.

Réalisation

Nous présentons et explicitons, ci-dessous, les différents volets qui constituent la charte institutionnelle. Pour découvrir la charte dans son intégralité nous renvoyons à l'*annexe 9.1*.

- **Préambule** : paragraphe situant le rôle de la charte institutionnelle.

La présente charte témoigne des valeurs fondamentales auxquelles le Centre d'information se réfère afin de remplir ses missions et d'assurer ses activités. En proposant les grandes lignes de conduite, la charte institutionnelle guide l'ensemble des actions et fonde les décisions de cette institution dans le but de fournir des services de qualité à ses publics.

- **Identité** : paragraphe qui présente le *Centre Grisélidis Réal – Documentation internationale sur la prostitution*.

L'association et le Centre d'information, connus sous la dénomination de *Centre Grisélidis Réal – Documentation internationale sur la prostitution*, constituent, ensemble, une seule entité.

- **Tutelle** : paragraphe présentant l'organisme de tutelle du Centre d'information et le rôle joué auprès de ce dernier.

Le Centre d'information est sous la responsabilité du comité de l'association, son organisme de tutelle. À cet égard, le comité définit les directives concernant la gestion de la documentation ainsi que sa mise à disposition du public et pourvoit le Centre d'information de tous les moyens et ressources nécessaires à sa mise en œuvre.

- **Missions** : paragraphe qui énumère les différentes missions du Centre d'information.

Le Centre d'information a pour mission première d'assurer la conservation des archives de feue Madame Grisélidis Réal.

Sa deuxième vocation consiste à fournir une documentation, tenue à jour, sur la thématique du travail du sexe et ses problématiques aux niveaux local, national et international.

- **Objectifs** : paragraphe qui dévoile les objectifs que veut atteindre le Centre d'information.

Être un outil au service de la reconnaissance des personnes concernées par la prostitution ;

Valoriser, par sa mise à disposition, le fonds d'archives de feue Madame Grisélidis Réal ;

Proposer une collection multilingue et multi supports aussi complète que possible sur la thématique du travail du sexe ;

Rendre accessibles le matériel, les ressources et le savoir concernant la prostitution auprès de toute personne intéressée ;

Être un espace de rencontre, de dialogue et d'échange grâce à la mise en place d'animations, de conférences et d'expositions.

- **Publics** : paragraphe qui désigne les publics cibles du Centre d'information.

Le Centre d'information accueille toute personne intéressée par les collections qu'il met à disposition, sans aucune restriction.

Destiné en premier lieu aux personnes exerçant le travail du sexe, le *Centre Grisélidis Réal – Documentation internationale sur la prostitution* est également ouvert à d'autres publics tels que les clients, les personnes et institutions impliquées dans le Mouvement pour la reconnaissance et les droits des personnes prostituées, les associations, les autorités, les organisations internationales, le public académique (composé d'étudiants, de professeurs et de chercheurs) ou encore les médias.

- **Prestations et services** : paragraphe décrivant les différentes prestations et services offerts.

Le *Centre Grisélidis Réal – Documentation internationale sur la prostitution* met à disposition, en libre accès, toutes ses ressources documentaires. Les archives de feue Madame Grisélidis Réal sont également à disposition du public, cependant certaines restrictions dues à la conservation ou à la confidentialité du fonds peuvent limiter son accès.

Le personnel qualifié du Centre d'information est chargé, dans la limite de ses compétences, d'accueillir, d'orienter, de renseigner et de former ses usagers afin qu'ils puissent accéder à l'information demandée de manière aussi autonome que possible.

Outre les prestations habituelles d'un centre d'information, le *Centre Grisélidis Réal – Documentation internationale sur la prostitution* veille à offrir des prestations et des services de qualité adaptés à la demande et aux besoins de ses usagers.

- **Éthique** : paragraphe qui explicite les principes d'indépendance et d'éthique du personnel.

Le Centre d'information revendique son indépendance politique et religieuse afin de garantir l'universalité de ses collections qui se veulent multilingues et qui tendent à être exhaustives.

Le personnel du Centre d'information s'engage à respecter le *Code de déontologie des bibliothécaires suisses*.[14]

Le *Centre Grisélidis Réal – Documentation internationale sur la prostitution* et son personnel garantissent la confidentialité des informations qu'ils possèdent concernant leurs publics.

Pour découvrir le *Code de déontologie des bibliothécaires suisses*, nous vous renvoyons à l'*annexe 9.2*.

14 Association des Bibliothèques et Bibliothécaires suisses (BBS). *Code de déontologie des bibliothécaires suisses*. 1998. http://www.bbs.ch/documents/deontologie.pdf [en ligne]

- **Collaboration** : paragraphe présentant les partenariats du Centre d'information et les différentes collaborations en place ou à venir.

Le Centre d'information est associé dans un partenariat avec l'association Aspasie, l'association F-Information et sa Bibliothèque Filigrane, les Archives contestataires, Espace Femmes International et ses archives du Mouvement de libération des femmes ainsi qu'avec toutes les personnes et institutions impliquées dans le Mouvement pour la reconnaissance et les droits des personnes prostituées.

Le Centre d'information s'engage à collaborer avec diverses associations en lien avec le travail du sexe ainsi qu'avec des institutions culturelles et sociales à Genève, en Suisse ou ailleurs.

Finalement, le Centre d'information s'engage à trouver un ou plusieurs réseaux de bibliothèques au niveau régional, national ou international dans le but d'y participer et d'y collaborer activement.

9.2 Politique documentaire

Pour débuter ce chapitre, nous tenons à souligner que cet aspect bibliothéconomique est sujet à des appellations multiples qui, même pour les professionnels, sèment la confusion. Effectivement, la politique documentaire se confond avec d'autres termes tels que, charte documentaire, politique de développement, charte d'acquisition, plan d'acquisition, politique d'acquisition, charte des collections, etc. Ces appellations peuvent être synonymes ou quasi-synonymes*.

La politique documentaire est un outil qui permet d'identifier les pratiques de gestion des collections et leur évolution. Elle est un cadre de référence en matière de gestion des collections (sélection, acquisition, régulation). De ce fait, elle comporte la création, le développement, l'agrandissement et l'actualisation d'un fonds ainsi que la formalisation de l'élimination des collections. Elle définit quels sont les domaines et sujets à disposition dans un service d'information documentaire. Elle englobe donc la politique d'acquisition et la politique de désherbage.

Certains éléments doivent absolument figurer dans une politique documentaire comme, par exemple, les critères de sélection d'un document. Cependant, à l'instar de la charte institutionnelle, il n'y a pas de règles strictes définissant son élaboration et son contenu. De plus, la création d'une politique documentaire est un long processus qui doit impérativement évoluer sur le long terme et faire preuve de flexibilité.

En outre, la rédaction d'un tel document permet d'assurer une certaine transparence vis-à-vis du public et/ou des politiques et témoigne de la volonté de l'institution de faire connaître ses positions en matière de choix documentaire. Par ailleurs, détenant un rôle de communication, elle doit être accessible à toute personne et peut, à titre d'exemple, être mise en ligne sur le site Web de l'institution.

La politique documentaire a aussi pour but de soutenir les missions et les objectifs qui sont défendus dans la charte institutionnelle.

Dans de nombreux centres d'information, bibliothèques ou autres services d'information, celle-ci n'est pas couchée sur papier. Elle se base alors souvent sur l'intuition et l'expérience des professionnels. Cette méthode (ou plutôt non-méthode) présente un inconvénient majeur. En effet, si le professionnel en charge des acquisitions quitte son poste, la politique documentaire élaborée tacitement ne pourra pas se transmettre ou difficilement.

Actuellement, de plus en plus de services d'information documentaire prennent conscience de l'importance de posséder une politique documentaire explicite et cherchent donc à la formaliser par un document écrit dont la taille et la forme peuvent considérablement varier d'une institution à l'autre. De ce fait, une fois formalisée, la politique documentaire prend, pour l'acquéreur, une fonction d'aide à la décision. Il faut toutefois garder à l'esprit qu'il est utopique de vouloir constituer une collection idéale et parfaitement adaptée aux publics d'un centre d'information. Malgré cela, les documentalistes démontrent, à travers cette démarche bibliothéconomique, que leurs achats sont le fruit d'une réflexion et non de choix subjectifs et aléatoires. Effectivement, ce document sert à justifier et clarifier les domaines de connaissance couverts et non couverts par l'institution. À cet égard, il est important d'exposer la répartition budgétaire attribuée à chaque domaine.

La considération des besoins des publics tout comme la connaissance du contexte et de l'environnement institutionnel sont des préalables indispensables à toute conception d'une politique documentaire. Ainsi, les documents choisis concilient qualité, diversité et adéquation par rapport aux besoins des publics. De plus, la cohérence du fonds est également assurée sur le long terme.

Enfin, étant donné que ce document traduit les orientations documentaires de l'institution, il est important qu'il soit accepté par toute l'équipe du personnel et qu'il soit avalisé par la tutelle. En effet, en cas de confrontation avec le lectorat, c'est à la tutelle d'en répondre.

Méthodologie

Pour la mise en place de la politique documentaire du Centre Grisélidis Réal, nous avons puisé des informations dans divers ouvrages dédiés à ce sujet, principalement ceux de Bertrand Calenge qui est un auteur de référence en la matière. Nous avons également eu recours au chapitre concernant la politique documentaire de deux travaux de diplôme : *Espace culturel François de Sales – Projet de bibliothèque* et *Centre de documentation de la Maison des Associations socio-politiques de Genève : élaboration du projet*. De plus, à travers le site Web *Poldoc* de l'École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (ENSSIB), nous avons pu consulter diverses politiques documentaires qui nous ont fourni quelques pistes pour la réalisation pratique.

Comme nous l'avons déjà expliqué auparavant, l'élaboration d'une politique documentaire en bonne et due forme est une démarche longue, complexe et incluant plusieurs acteurs. Dans le cadre de notre travail, vu le temps imparti, nous ne prétendons pas fournir une politique documentaire complète. Nous élaborons donc ses prémisses et fournissons quelques outils élémentaires à cette dernière. Il va sans dire qu'elle devra, dans le futur, être complétée, développée et régulièrement mise à jour.

Afin d'élaborer ce projet, nous nous sommes également appuyées sur d'autres éléments, comme le contexte et l'environnement du Centre Grisélidis Réal ainsi que l'analyse des besoins des publics potentiels.

Nous tenons à préciser que les éléments traités par Veronica Jud, consultante en information documentaire, dans le document *Centre Grisélidis Réal : Développement d'un Centre de documentation autour de la prostitution* concernant la politique documentaire n'ont volontairement pas été inclus dans notre travail. Nous voulions compléter les aspects apportés par Veronica Jud et non pas les répéter (cf. *Annexe 4*).

Réalisation

En nous référant à la réflexion menée par l'*Association des bibliothécaires de France*[15], nous recommandons de nommer une personne responsable de ce domaine. Dans la réalité du Centre Grisélidis Réal, le futur documentaliste se chargera de cette tâche, vu qu'il sera sans doute le principal répondant pour le Centre d'information à propos de la politique documentaire. Cependant, les prises de décisions nécessaires à la mise en place de la politique documentaire devront se faire avec les membres du comité.

Selon les propos de nos mandantes, des dons quantitativement importants sont en attente d'être reçus. Ceux-ci proviennent de personnes passionnées par le sujet et ayant collectionné une masse importante de documents, affiches, dossiers de presse, etc. sur le travail du sexe. Ces dons, selon leur nature et la volonté des donateurs, seront traités soit comme des archives, soit comme une collection documentaire. Les dons sont les bienvenus car faute de moyens financiers, ils pourront faire office de première source d'acquisition documentaire pour le Centre d'information.

---

15 Association des bibliothécaires de France. *La politique d'acquisition en 12 points*. http://www.abf.asso.fr/article.php3?id_article=80 [en ligne]

9.2.1 Politique d'acquisition

Plus précisément, dans une politique d'acquisition, certains outils indispensables à la sélection des documents sont élaborés. Il s'agit de :

- Critères de sélection des documents ;
- Description des thématiques abordées ;
- Formulaire de propositions d'achats (cf. *Annexe 10.1*) ;
- Règlement pour l'acquisition de dons (cf. *Annexe 10.2*) ;
- Formulaire pour l'acquisition de dons (cf. *Annexe 10.3*) ;
- Guide des sources pour la sélection des documents (cf. *Annexe 10.4*).

9.2.1.1 Critères de sélection des documents

Pour initier la politique d'acquisition, des principes de sélection des documents ont été déterminés. Ceux-ci sont utilisés pour toutes les acquisitions (dons, achats, échanges).

- Le type de support

Différents supports d'information sont acceptés tels que les monographies, périodiques, CD, CD-Rom, DVD, affiches et photos. La cassette VHS, due à sa future obsolescence, ne sera pas admise, à l'exception du don. Dans ce cas de figure, le contenu de la cassette VHS sera ultérieurement transféré sur DVD ou format numérique. Ce processus de transfert d'information est soumis à des restrictions de droit d'auteur dont il faut impérativement tenir compte pour rester dans la légalité. Si les moyens financiers du Centre le permettent, les ressources électroniques (bases de données, périodiques en ligne, ouvrages numérisés, images, podcast) sont à développer.

- La langue

Vu que le Centre se veut international, les documents en toutes langues sont acceptés dans la mesure où leur compréhension est suffisante pour permettre le traitement du document. Cependant, la langue française doit rester majoritaire.

- Les niveaux de lecture

Vu la diversité des publics du Centre Grisélidis Réal, tous les niveaux de lecture sont à acquérir. À savoir :

- *Le niveau de lecture facile* : Destinés à un large public, ces ouvrages sont faciles d'accès et ils fournissent une information basique. C'est une première approche par rapport à un sujet.

- *Le niveau de lecture moyen* : Ouvrages d'accès facile, mais nécessitant une connaissance élémentaire du sujet. Malgré le fait qu'ils soient appelés ouvrages de vulgarisation, ils assurent un bon niveau de qualité et d'approfondissement d'un sujet.

- *Le niveau de lecture difficile* : Ouvrages de documentation spécialisée. Il s'agit du niveau exigé pour des études approfondies (universitaires).

- *Le niveau de lecture très difficile* : Documents destinés à la recherche, correspondant au niveau exigé pour des étudiants universitaires de deuxième cycle. Documentation très pointue et difficile d'accès pour le grand public.

- La notoriété de l'auteur

Ceci n'est pas un critère de sélection à respecter impérativement. Par exemple, les écrits de travailleurs du sexe sont d'un intérêt majeur pour le Centre d'information, malgré le fait que ces personnes ne soient pas forcément connues du public.

- La date de parution / diffusion

Il s'agit de savoir si l'information contenue dans le document est toujours actuelle et valable. Dans le cas des ouvrages à caractère scientifique, ce critère doit être respecté. Pour les autres documents, l'ancienneté peut s'avérer être un élément précieux à cause de la valeur historique.

- L'édition

Pour ce critère, il s'agit de voir au cas par cas. En effet, certaines éditions peuvent présenter un intérêt majeur (information, esthétique, illustration, auteurs secondaires).

- Les doublons*

Dans un premier temps, le Centre devra accepter les doublons. Après plusieurs mois de fonctionnement, une réévaluation de la collection devra être faite et seuls les exemplaires très sollicités ou rares seront gardés en doublon.

- Le contenu

Les documents qui seront acquis doivent traiter de la prostitution ou des thématiques adjacentes. (cf. *9.2.1.2 Description des thématiques abordées*)

- L'état physique

Les documents dont l'état physique laisse à désirer (intégrité du document, non lisibilité du contenu, saleté, déchirure) ne sont pas admis, sauf pour les documents rares qui ne sont plus réédités. Dans ce cas de figure, ces ouvrages ne seront pas empruntables.

- Le budget

Cet élément est totalement dépendant de la situation financière du Centre d'information. Les documents onéreux sont, dans la mesure des possibilités budgétaires et selon l'intérêt du contenu, acquis.

Deux autres critères de sélection ne sont pas en lien direct avec la documentation mais ont tout de même une influence sur les acquisitions. Il s'agit de :

- La place disponible dans le local du Centre.
- Le nombre de personnes à disposition pour effectuer le traitement documentaire des acquisitions.

9.2.1.2 Description des thématiques abordées

Concernant les thématiques abordées dans la collection, notons que le Centre Grisélidis Réal a la volonté de *tout* acquérir sur la prostitution, donc d'être exhaustif. Or, il faut savoir qu'en information documentaire, il est pratiquement impossible d'atteindre une réelle exhaustivité. De ce fait, nous dirons que le Centre fera tout ce qui est en son pouvoir afin de tendre vers cet objectif.

Une politique documentaire doit être soutenue par un cadre qui prend la forme d'une description des domaines et des thématiques voulus par le service d'information. Voici donc, ci-dessous, les différentes thématiques à privilégier pour le Centre d'information.

- Grisélidis Réal

Toute la documentation concernant son œuvre littéraire, sa vie de prostituée et de militante défendant les droits des travailleurs du sexe ainsi que son activité de documentaliste, etc.

- Ouvrages de référence

Il s'agit de dictionnaires généralistes, de dictionnaires de langues, d'encyclopédies ainsi que des ouvrages de référence concernant les sujets suivants : sexualité, prostitution, droit (code des obligations, code pénal, etc.), législations.

- Travail du sexe

Des documents concernant toute personne pratiquant le travail du sexe ainsi que toute la documentation traitant des différentes façons d'exercer ce métier et sur les divers lieux où celui-ci est pratiqué. De la documentation sur les travailleurs du sexe célèbres ainsi que sur les différentes pratiques sexuelles exercées dans le métier.

- Social et santé

Toute la documentation concernant les aspects socio-sanitaires en lien avec le travail du sexe, les infections sexuellement transmissibles, le sida, les mesures préventives (sida, IST, toxicomanie, violence, exclusion sociale), la prostitution en lien avec les problèmes de dépendances ainsi que toute documentation sur la violence, les assistants sexuels* et enfin l'action sociale.

- Exploitation sexuelle

Toute documentation sur la prostitution enfantine, la traite des êtres humains, le tourisme sexuel et le proxénétisme.

- Histoire

Le sujet de la prostitution traité dans n'importe quelle période historique.

- Politique

La prostitution génère des prises de position politiques fort différentes. Le Centre tient à garder un esprit d'ouverture et à n'exercer aucune censure politique. Dans cette optique, tous les points de vue vis-à-vis de la prostitution seront représentés. Cependant, le Centre s'oriente très fortement pour promouvoir la reconnaissance et l'acceptation des droits des travailleurs du sexe. Dans cette logique et selon les conditions financières, les acquisitions pencheront vers une documentation favorable à leurs opinions. De plus, étant donné que la documentation qui défend les droits des travailleurs de sexe est difficilement accessible, le Centre désire lui offrir une place privilégiée. Les sujets liés à la migration, les aspects législatifs et les questions de mœurs seront également acquis.

- Arts

Le sujet de la prostitution représenté dans le monde des Arts en général.

- Sciences sociales

Toute documentation concernant le sujet de la prostitution considéré par les sciences sociales et la recherche (sociologie, anthropologie, psychologie, linguistique, etc.) ainsi que des documents exposant des théories féministes liées à la prostitution.

9.2.2 Politique de désherbage

« *Opération consistant à éliminer des rayons les documents qui ne peuvent plus être utilisés en raison de leur usure matérielle ou de l'obsolescence de l'information qu'ils contiennent* »[16].

16 L'association des professionnels de l'information et de la documentation (ADBS). *Désherbage*. 2009. http://www.adbs.fr/desherbage-16782.htm?RH=OUTILS_VOC [en ligne]

Une fois la collection constituée, un désherbage devra avoir lieu. Cette démarche doit aussi être le fruit d'une réflexion commune.

Cette pratique permet de retirer des rayons les documents non pertinents afin de libérer un espace physique déjà restreint. De plus, elle offre la possibilité de « rafraîchir » la collection car un fonds se doit d'évoluer. En effet, les besoins documentaires du public changent au fil du temps.

Un outil, largement employé par les professionnels de l'information documentaire, facilite l'exécution de travail. Il s'agit des critères de désherbage IOUPI.

Voici les critères en question :

I	Incorrect	Les informations contenues dans le document sont incorrectes.
O	Ordinaire	Les informations contenues dans le document sont ordinaires, médiocres, redondantes, peu approfondies, elles n'apportent rien de plus à ce qui a été écrit jusqu'à maintenant.
U	Usé	Le document est usé, détérioré, laid et laisse franchement à désirer.
P	Périmé	Les informations contenues sont périmées.
I	Inapproprié	Le contenu d'un document ne correspond ni à la politique documentaire, ni à la logique du fonds. La langue utilisée dans l'ouvrage est totalement incompréhensible et inadaptée pour le public du Centre.

10. Traitement matériel de la documentation

Nous souhaitons, par ce chapitre, énoncer sommairement les cinq étapes essentielles du traitement matériel à effectuer pour chaque ouvrage documentaire acquis par le Centre d'information.

Ces différentes opérations permettent la réception, l'identification, la vérification, l'enregistrement des documents et assurent leur longévité sur le plan physique.

En outre, le traitement matériel doit se faire avant la mise à disposition du public afin de rendre la documentation accessible et empruntable par tous.

Pour présenter ce chapitre, nous nous sommes principalement basées sur un ouvrage, *Le métier de documentaliste* de Jean-Philippe Accart, ainsi que sur nos propres expériences professionnelles en bibliothèque.

10.1 Réception

Une fois les documents réceptionnés par le documentaliste du Centre d'information, il est indispensable que ce dernier vérifie s'il s'agit du bon document. En effet, de multiples erreurs peuvent survenir lors de l'impression du document (pages manquantes, texte illisible, etc.), de sa demande (mauvaise compréhension du titre ou de l'édition) ou de son envoi (ouvrage endommagé, etc.).

Les erreurs de facturation étant assez fréquentes, la facture doit également faire l'objet d'une vérification minutieuse.

En cas de problème à la réception d'un document, il est conseillé de le restituer le plus rapidement possible au fournisseur.

10.2 Enregistrement

Si le livre ne présente aucun défaut, le documentaliste peut alors procéder à l'attribution d'un numéro d'enregistrement, appelé aussi numéro d'inventaire. Ce dernier est un identifiant unique pour chaque document (monographie, dons, DVD, périodique, etc.).

Pour ce faire, il est conseillé d'acquérir un cahier (papier) ou de réaliser un fichier numérique, où chaque document, quels que soient son support et sa provenance, sera inscrit. Nous conseillons le cahier, car, selon une expérience vécue, il permet de garder une trace de la collection en cas de « bug » informatique.

Ce cahier contient, en règle générale, les informations suivantes :

- Numéro d'inventaire ;
- Auteur(s) ;
- Titre ;
- Lieu d'édition, édition, date ;
- ISBN ;
- Type de support (monographie, périodique, DVD, etc.) ;
- Date de réception de l'ouvrage ;
- Lieu de l'achat (librairie, éditeur, don, etc.) ;
- Prix du document.

L'inscription des documents dans ce cahier se fait, habituellement, dès leur réception afin de ne pas perdre l'ouvrage de vue. Une fois le numéro attribué, il faut que celui-ci soit **immédiatement** inscrit sur la page de titre du livre* ou collé sur le feuillet d'un DVD, toujours dans l'optique de ne pas perdre de vue le document et afin qu'il soit identifiable rapidement par le documentaliste.

10.3 Estampillage

L'estampillage est l'action qui consiste à apposer le tampon du Centre d'information sur le document afin de toujours pouvoir identifier un document lui appartenant. Il s'agit en quelque sorte d'une « preuve d'appartenance ». C'est pourquoi, le tampon doit permettre la reconnaissance de l'institution sans discussion, il doit donc comporter le nom du Centre d'information. De la même manière, ce cachet doit se trouver sur plusieurs pages du document, à savoir sur la page de titre de l'ouvrage et environ une fois toutes les 30 pages ainsi que sur une des tranches* du livre. Pour les CD, CD-Rom, DVD, etc. le tampon se trouvera sur l'étiquette du support en question et sur son emballage.

10.4 Étiquetage

Cette étape consiste à coller différentes étiquettes servant à l'identification des documents. Voici l'énumération des principales étiquettes à apposer sur un document :

- Étiquette indiquant la cote et la couleur du document. Cette étiquette est à placer sur le dos du livre* (cf. *11.1.4 Formation d'une cote*) ;
- Code-barres pour le prêt. Il s'agit d'un système permettant, à l'aide d'une douchette* (périphérique que l'on installe sur PMB) le prêt informatisé et rapide. Ce code-barres se place soit sur le plat avant*, soit sur le plat arrière* dans la partie inférieure ;
- Étiquettes (de couleurs) sur le dos et la couverture qui représentent des fonds spécifiques ou des documents exclus du prêt. Ce type d'information est facultatif ;
- Étiquette antivol s'il existe un système de sécurité. Cette étiquette est à placer à l'intérieur du livre (cf. *12.1.4 Aspects supplémentaires relatifs à l'aménagement de l'espace*).

L'acquisition de ces différentes étiquettes peut se faire sur le site SSB[17].

17 SSB. Service aux bibliothèques sa. *SSB : Service aux bibliothèques sa* [en ligne]. http://www.sbd.ch/fr/index.htm

10.5 Équipement

Enfin, pour les documents empruntables (monographie, périodique, etc.), il est indispensable de les protéger des multiples sollicitudes et des mauvais traitements grâce à un film adhésif. Ce dernier prolonge la durée de vie du document et par conséquent, offre un avantage financier sur le long terme. Ce matériel peut également être acquis à travers le site SSB [18].

Dans un second temps, il est possible de faire réparer des ouvrages détériorés par la manipulation. Cette réparation se fait faire chez un relieur-conservateur. Malheureusement, cette opération demande du temps et coûte relativement cher. Nous conseillons donc au Centre de ne pas faire réparer des ouvrages à bas prix et facilement trouvables dans les commerces. Pour les ouvrages qui ne sont plus édités, il s'agit de voir au cas par cas, selon leur contenu informationnel et leur valeur.

18 *Ibid.*

11. Traitement intellectuel de la documentation

Le traitement intellectuel de la documentation est un chapitre qui présente les différentes méthodes, procédures et outils permettant l'identification du contenu informationnel que possède tout document et leur représentation dans un système d'information.

À cet égard, nous allons exposer les traitements intellectuels que nous avons identifiés comme primordiaux pour l'ouverture du Centre d'information. Il s'agit de la classification, de l'indexation et du catalogage. Ce dernier aspect a été directement effectué sur le logiciel de gestion documentaire choisi par nos mandantes, à savoir PMB.

11.1 Classification

De manière générale, une classification reflète le contenu intellectuel d'une collection. Le but d'une classification est donc de rassembler et d'ordonner physiquement les documents selon leur contenu intellectuel. Elle est essentielle dans tout service d'information documentaire car elle assure l'accès à la collection.

Différents types de classification existent, la classification dite énumérative et celle à facette*. Un autre système de classification appelé classification par centres d'intérêt* est aussi communément employé dans les bibliothèques.

11.1.1 Critères pour la classification du Centre Grisélidis Réal

Dans un premier temps, nous avons établi des critères qui, selon nous, devaient être remplis pour le système de classification du Centre Grisélidis Réal. Ces critères ont été sélectionnés selon les résultats des besoins des différents publics ainsi que la collecte d'information (cf. *4.2 Analyse des besoins des publics potentiels* ; *5.3 Visite d'une bibliothèque et d'un centre de documentation*).

Pour remplir sa mission, une classification doit être facile à comprendre pour le public. En effet, si cette dernière est trop complexe, elle perd son sens car sa fonction d'outil permettant l'organisation du savoir est alors amoindrie.

Au vu de la diversité et de la spécificité des publics du Centre Grisélidis Réal, il est primordial que la classification soit relativement simple et générale, mais sans être trop

pauvre. Dans un article, Bertrand Calenge rappelle « *la nécessité du pragmatisme en matière de classification, voire l'exigence de la modestie*. »[19]

La classification doit être flexible et offrir des possibilités d'élargissement. Ce critère d'extension est important car malgré le fait que la prostitution soit considérée comme le plus vieux métier du monde, beaucoup d'aspects changent et de nouvelles notions (sociologiques, sanitaires, juridiques) peuvent apparaître à tout moment.

11.1.2 Différentes classifications envisagées

Nous avons supprimé d'office la classification par centres d'intérêt car, malgré le grand avantage de répondre très précisément aux besoins des utilisateurs, elle n'est pas adaptable pour un centre d'information avec un sujet si spécifique.

Nous avons aussi pris en considération la classification à facette car sa qualité principale est de traduire très précisément le contenu traité dans les documents. Cette option n'a finalement pas été retenue en raison de la complexité et de la longueur des indices engendrés par cette méthode et surtout à cause de la difficulté de compréhension pour les multiples publics du Centre Grisélidis Réal.

Les classifications de Dewey et CDU* sont dites universelles. Ce sont les plus connues et les plus largement utilisées. La deuxième est inspirée de la première. La structure d'une telle classification est hiérarchique, c'est-à-dire qu'elle part de concepts généraux qu'elle subdivise pour arriver à des sujets particuliers. Pour compléter ce système, une représentation codée de la classification, appelée notation, permet de construire des indices. On emploie des symboles alphabétiques et/ou numériques décimaux pour composer les notations. De cette façon, les deux procédés regroupent les notions du savoir dans une dimension universelle. Ces classifications possèdent des divisions destinées au thème de la prostitution mais cela reste très insuffisant et ne peut en aucun cas être adapté à un centre d'information traitant uniquement de ce sujet.

En conclusion, il ressort qu'aucun des procédés cités plus haut n'est vraiment satisfaisant pour le Centre Grisélidis Réal. Nous prenons donc le parti d'édifier une classification dite « maison », c'est-à-dire d'élaborer une classification quasi sur

---

19 CALENGE, Bertrand. *The future of classification*. 2000. http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2000-04-0132-006 [en ligne]

mesure. En regard des autres classifications envisagées, cette option semble optimale et la mieux adaptée au Centre.

Méthodologie

Une difficulté supplémentaire se présente dans le cas qui nous occupe car le Centre d'information ne possède pas encore de documentation. Nous avons donc été contraintes de façonner une « classification maison » sans fonds documentaire. Il nous fallait tout de même prendre globalement connaissance des sujets générant des documents sur le travail du sexe. Pour ce faire, divers grands catalogues en ligne ont été consultés afin d'avoir un aperçu général des ouvrages traitant du sujet. Nous avons complété notre démarche par la visite de sites Internet consacrés au travail du sexe et pour la plupart recommandés par nos mandantes. En outre, le fonds documentaire que détient Aspasie nous a, malgré sa petite taille, également servi de référence.

De plus, nous avons cherché une classification déjà existante sur le sujet. Nous aurions en effet souhaité nous inspirer de la classification du Centre de documentation CRIDES de la Fondation Scelles (fondation qui combat l'exploitation sexuelle). Somme toute, cela s'est avéré impossible pour les raisons mentionnées et explicitées dans le chapitre consacré à la visite d'une bibliothèque et d'un centre de documentation (cf. *5.3 Visite d'une bibliothèque et d'un centre de documentation*).

La classification élaborée par nos soins est le résultat final d'un travail réalisé avec l'aide de nos mandantes qui ont pu, grâce à leurs connaissances du milieu prostitutionnel, rectifier la terminologie. L'avis de Veronica Jud, consultante en gestion de l'information, a aussi été sollicité.

Pour tester l'efficacité de notre classification, des ouvrages se trouvant sur les rayonnages d'Aspasie ont été pointés de manière aléatoire. De cette façon, nous avons pu évaluer s'ils pouvaient trouver une place de façon non ambiguë dans notre classification. Cette phase de test nous aura incitées à de multiples remaniements avant d'aboutir à la version finale.

11.1.3 Création de la classification du Centre Grisélidis Réal

Le Centre souhaite offrir des documentaires concernant la prostitution et également des œuvres de fiction à ce sujet. En effet, le Centre ambitionne d'être une référence sur la thématique du travail du sexe et pour cela, il devra aussi acquérir des ouvrages de fiction.

Une des questions essentielles a été de savoir si fiction et documentaires doivent être mélangés ou classés séparément. Après en avoir longuement discuté entre nous ainsi qu'avec nos mandantes, nous avons finalement opté pour une prise de décision ultérieure. Ainsi, les deux options sont présentées ci-dessous et la décision se fera au moment de la mise en place concrète du Centre d'information.

11.1.3.1 Première possibilité : séparation du fonds documentaire et du fonds de fiction

Une première grande division se fait entre la fiction et le fonds documentaire. Cette coupure est généralement pratiquée dans les bibliothèques municipales. La classification établie sert uniquement, dans ce cas, à classer les ouvrages documentaires (cf. *Annexe 11.1*).

Cette division permet de mettre en valeur et présenter de manière attractive le fonds des romans et des films. Ainsi, les recherches spécifiques aux films et/ou romans se font de manière facilitée. En outre, cette séparation favorise la tendance de certains lecteurs au butinage* dans cette section. Pour un public peu familiarisé aux bibliothèques, cette division présente des avantages certains comme, une recherche plus aisée et une présentation des collections de fiction à la portée du lecteur.

Les romans sont classés par ordre alphabétique du nom de l'auteur, tout comme les ouvrages de poésie, théâtre et les bandes dessinées. Les romans se distinguent par l'indice « R » ainsi que les trois premières lettres du nom de l'auteur. Nous tenons à préciser que les récits de vie et les témoignages sont également inclus dans la section des romans.

Les films de fiction sont classés à part et ordonnés par ordre alphabétique du titre. En effet, l'expérience prouve que les utilisateurs identifient beaucoup plus aisément un film par son titre que par le nom de son réalisateur. Ainsi la cote d'un film de fiction se forme avec l'indice « Fi » et les trois premières lettres du titre du film. « Fi » est utilisé

comme indice, afin de ne pas les confondre avec la classe principale « F » des ouvrages documentaires.

Quant aux périodiques, ils sont classés par ordre alphabétique du titre.

Précisons également que les documents ne sont pas répartis par support. En effet, ces derniers (papier, dossier documentaire, cassette vidéo, DVD, CD, CD-ROM) sont intégrés au fonds selon leur appartenance à la section fiction ou documentaire.

La classification documentaire que nous avons réalisée comporte trois niveaux hiérarchiques. Les classes principales (premier niveau) sont au nombre de neuf. Notons que d'autres classes de premier niveau peuvent être ajoutées par la suite en cas de besoin. Au premier niveau, figure donc la classe principale qui est représentée par une lettre suivant l'ordre alphabétique. Nous avons associé une couleur à chaque lettre afin de faciliter le repérage visuel.

Le deuxième niveau est composé d'un chiffre. Ce niveau est également extensible. Il peut se subdiviser en un chiffre décimal générant ainsi le troisième niveau. L'ensemble de la classification est donc alphanumérique, option qui nous préserve de cotes trop lourdes en numéros.

En voici un exemple : **D 05. 1**

Premier niveau	D
Deuxième niveau	D 05
Troisième niveau	D 05.1

Il est important de noter que les ouvrages peuvent être classés dans les trois niveaux. Plus le contenu de l'ouvrage traite d'un sujet précis, plus le niveau dans lequel il sera classé sera profond. Inversement, un ouvrage généraliste sera placé au premier niveau.

Pour les documents relatifs au travail du sexe dans un lieu géographique, nous avons pensé judicieux d'adopter le système de notation géographique employé par la liste des codes internationaux des plaques minéralogiques. Ce code alphabétique permet au public une identification des pays aisément compréhensible. Ce code, composé d'au maximum trois lettres identifiant un pays, vient s'ajouter à la cote, entre deux parenthèses (cf. *Annexe 11.2* ; *Annexe 11.3*). Cette technique présente l'avantage de répondre au grand nombre de documents qui abordent le sujet de la prostitution dans un endroit du monde spécifique. Si une classe principale supplémentaire « Pays »

avait été créée, cela aurait posé un dilemme au moment de classer un document traitant, par exemple, du sujet de la prostitution féminine en Inde. Aurait-il fallu classer l'ouvrage sous « Pays-Inde » ou sous « prostitution féminine » ?

Nombre de documents abordent la prostitution, non pas dans un pays spécifique, mais dans une région du monde. Pour ces documents, le code international des plaques minéralogiques n'apporte pas de solution puisqu'il n'identifie que les nations. Nous avons donc complété ce système en élaborant, pour les principales régions du monde, des sigles formés de trois lettres (cf. *Annexe 11.4*). Par régions dans le monde, nous entendons les plus grands continents divisés selon les quatre points cardinaux.

Classification commentée

Étant donné que nous ne disposons pas encore d'un fonds documentaire, seules les classes principales sont commentées. Bien évidemment, pour réaliser ces explications, nous avons employé des exemples de second niveau hiérarchique.

Les neuf classes principales, comme nous l'avons déjà mentionné auparavant, sont représentées par des lettres :

A GRISELIDIS REAL

Cette classe principale réunit les ouvrages concernant la personne de Grisélidis Réal, sa vie de militante, écrivaine, prostituée et peintre. Les ouvrages dédiés au *Centre Grisélidis Réal – Documentation internationale sur la prostitution*, ses origines et son développement se trouvent également dans cette classe.

B DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

Sont classés ici les ouvrages de référence tels les dictionnaires, encyclopédies et dictionnaires de langues. De même, les ouvrages de référence concernant la prostitution, la sexualité et le droit (code des obligations, civil, pénal) sont classés ici.

C TRAVAIL DU SEXE

Cette classe principale est réservée aux documents relatifs au travail du sexe dans son ensemble, à savoir les différentes formes du travail du sexe, la prostitution féminine, la prostitution masculine, le travail du sexe des transsexuels et des transgenres* ainsi que les lieux où le travail du sexe s'exerce. Dans cette classe, se trouvent également les différentes pratiques sexuelles dans le travail du sexe et les travailleurs du sexe célèbres.

D SOCIAL, SANTE

Cette classe principale regroupe la documentation traitant des aspects socio-sanitaires en lien avec la prostitution. Il s'agit principalement des sujets suivants : infections sexuellement transmissibles, sida, prévention, santé mentale, toxicomanie et prostitution, dépendances, handicap et sexualité, les assistants sexuels, l'action sociale, etc.

E EXPLOITATION SEXUELLE

Ici sont classés les documents relatifs à l'exploitation sexuelle sous tous ses aspects : la prostitution infantile, la traite d'êtres humains, le tourisme sexuel, le proxénétisme, etc.

F HISTOIRE

Cette classe principale englobe la documentation relative au travail du sexe dans l'histoire. Nous avons créé un second niveau hiérarchique par grandes périodes historiques : Antiquité, Moyen-âge, Temps modernes (XVIe – XVIIIe siècle), XIXe et XXe siècle. En cas de besoin, il est possible d'ajouter des périodes historiques au deuxième ou troisième niveau.

G POLITIQUE

Sont classés ici les documents qui concernent les différentes positions par rapport au thème de la prostitution comme le Mouvement pour la reconnaissance et la défense des droits des personnes prostituées, les luttes contre la prostitution tels les positions abolitionnistes ou autres, mais aussi les ouvrages traitant de la politique mondiale et ses liens avec la prostitution, de la migration et la prostitution. Les ouvrages concernant les législations figurent également dans cette classe principale.

H ARTS

Dans cette classe principale sont intégrés les documents qui traitent de la prostitution représentée dans le monde des Arts ou la documentation sur les œuvres artistiques (littérature, peinture, photographie, cinéma, théâtre) représentant la prostitution ou ayant comme personnage principal une personne prostituée.

I SCIENCES SOCIALES

Se trouvent ici les ouvrages qui traitent de la prostitution sous l'angle des sciences sociales. Les ouvrages sociologiques, anthropologiques, psychologiques et linguistiques ainsi que les divers mouvements féministes face à la prostitution.

11.1.3.2 Deuxième possibilité : fusion du fonds de fiction avec les documentaires

La deuxième possibilité diffère de la première uniquement par le fait que les ouvrages de fiction ne sont pas séparés des ouvrages documentaires. Ce système est plus communément utilisé dans les bibliothèques universitaires. Il s'agit de considérer l'ensemble du fonds de façon uniforme et d'intégrer les œuvres de fiction dans le fonds documentaire. La classification établie reste identique.

Ainsi pour le Centre d'information, les romans et les films de fiction sont intégrés dans les classes correspondantes. Soit, pour les romans, sous la classe *H01*, soit, pour les œuvres cinématographiques, sous la classe *H 02*.

Cette alternative donne un ensemble beaucoup plus homogène à la globalité du fonds. Elle est également plus pointue car les œuvres de fiction ne sont pas réduites à leur

unique valeur fictionnelle, mais aussi aux domaines auxquels elles appartiennent. Cependant ce procédé viendra « grossir » considérablement la sous-classe *H 01 Littérature* et la classe *H 02 Cinéma*.

11.1.4 Formation d'une cote

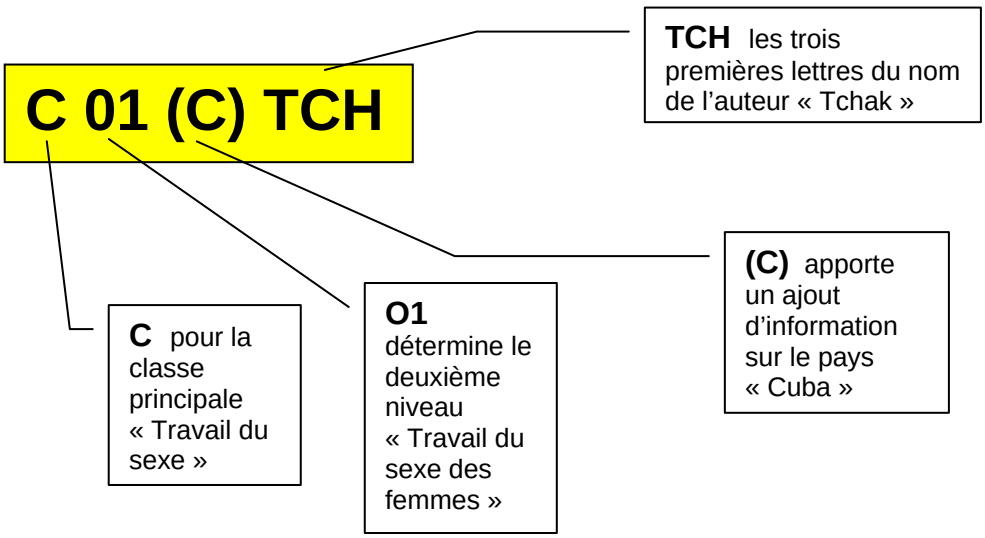
La cote se forme selon la notation et la couleur de la classe principale adoptée. Pour des raisons de visibilité, il est préférable de signifier la couleur de la cote directement par l'utilisation d'une étiquette colorée comportant cette dernière, au lieu de simples pastilles de couleur.

Les trois premières lettres du nom de l'auteur ou de la collectivité sont ajoutées à l'indice. Dans le cas où il n'y a pas d'auteur, ce sont les trois premières lettres du titre qui seront mentionnées.

Si besoin, le code de plaque minéralogique ou le sigle de la région du monde apporte le complément d'information.

<u>Exemple de formation d'une cote</u>

TCHAK, Sami. *La prostitution à Cuba : Communisme, ruses et débrouille.* Paris : L'Harmattan, 1999. 158 p. ISBN 273848185X



L'étiquette de couleur jaune correspond donc à la classe principale « C ». Ainsi, un document rangé par mégarde dans un premier niveau qui ne lui correspond pas sera immédiatement identifiable.

11.1.5 Échantillons testés avec cotation

Afin de tester l'adéquation de la classification, six ouvrages se trouvant dans les rayonnages d'Aspasie ont été utilisés.

- PRYEN, Stéphanie. *Stigmate et métier : une approche sociologique de la prostitution de rue.* Rennes : Presses universitaires de Rennes, 1999. 231 p. (Le Sens Social). ISBN 2868474152

De par son titre, cet ouvrage pourrait se situer à deux endroits dans la classification. Soit en *I 02 Sociologie*, soit *C 04 Différentes formes du travail du sexe, différents lieux*.

En lisant la quatrième de couverture* ainsi que la table des matières, on peut constater que l'aspect sociologique prime sur le sujet de la prostitution de rue.

Il trouve donc sa place dans la classe : *I 02 Sociologie*

I 02 PRY

- WELZER-LANG, Daniel. *Prostitution et santé communautaire : Essai critique sur la parité.* Lyon : Le Dragon Lune Editions, 1999. 125 p. ISBN 2951397704

Ce livre se place sous *D Social, Santé*

D WEL

- SOLE, Jacques. *L'âge d'or de la prostitution : De 1870 à nos jours.* Paris : Plon, 1993. 666 p. ISBN 2259027067

Cet ouvrage se place sous *F 05 XX siècle*

F 05 SOL

- MAÎTRESSE NIKITA et SCHAFFAUSER, Thierry. *Fières d'être putes.* Paris : L'Altiplano, 2007. 123 p. (Agit'prop) ISBN 9782353460014

Ce livre se place sous *G 01.1 Différentes associations*. Le *(F)* est ajouté, car cet ouvrage s'inscrit fortement dans le contexte français.

G 01.1 (F) NIK

- TCHAK, Sami. *La prostitution à Cuba : Communisme, ruses et débrouille.* Paris : L'Harmattan, 1999. 158 p. ISBN 273848185X

Ce livre se place sous *C 01 Travail du sexe des femmes* avec l'ajout du *(C)* pour identifier Cuba.

C 01 (C) TCH

- LEON DE ARANOA, Fernando. *Princesas.* [DVD]. [S.l.]: Xenix Film, 2007.

Pour ce film, nous pouvons procéder à la formation de la cote selon les deux possibilités susmentionnées.

Première possibilité : le fonds des ouvrages fictionnels est séparé du fonds des documentaires. Dans ce cas, la cote se forme avec l'indice « Fi » et les trois premières lettres du titre du film. Aucune couleur n'est attribuée à l'étiquette.

Fi PRI

Deuxième possibilité : les films de fiction sont intégrés dans le fond documentaire. Ce film se place alors sous *H 02 Cinéma*. Si les films de fiction ne sont pas séparés des documentaires, ce sont les trois premières lettres du nom du réalisateur qui sont ajoutées à l'indice.

H 02 LEO

Grâce à ces échantillons testés, nous pouvons dire que la classification élaborée semble adéquate. Elle a été conçue dans le but de pouvoir s'élargir et/ou grandir dans le futur. En effet, la classification peut « s'élargir », c'est-à-dire qu'au niveau des classes principales et/ou du deuxième et/ou du troisième niveau des ajouts sont possibles. De même, elle peut « grandir », c'est-à-dire qu'après le troisième niveau, un quatrième, voire un cinquième niveau, peuvent s'additionner afin de parvenir à la précision désirée. Afin d'illustrer ces possibilités d'ajouts de classe des exemples sont donnés en *annexe 11.5*.

Pour terminer, comme dit précédemment, un des buts premiers d'une classification est d'ordonner les documents afin de faciliter leur localisation. Pour que la classification remplisse sa fonction, il est donc nécessaire que cette dernière soit affichée sous forme de panneau dans un endroit stratégique du Centre d'information afin que les utilisateurs en prennent connaissance. Une version papier peut aussi être réalisée et se trouver à disposition des usagers au guichet de prêt.

11.2 Indexation

Le processus d'indexation consiste à représenter, au moyen de mots-clés qui sont des noms communs, les notions et les concepts contenus dans un document. En terme bibliothéconomique, ces mots-clés sont appelés descripteurs*. Ils servent donc à définir le contenu informationnel afin de refléter le sujet traité dans un document. Cette opération se réalise grâce à une analyse permettant d'identifier les termes adéquats représentant au mieux la substance du document.

La finalité de l'indexation est de permettre l'accessibilité des documents au moyen d'une recherche documentaire*. En effet, beaucoup de ces dernières s'effectuent grâce aux mots-clés car les publics cherchent souvent leurs documents en partant de sujets et non d'auteurs ou de titres. Effectivement, la recherche par auteur ou titre est souvent peu pertinente, car ces deux aspects ne reflètent pas forcément le contenu informationnel d'un document. Ainsi, l'indexation et ses descripteurs, incarnant le contenu de l'information dans un document, sont primordiaux pour l'accès à l'information.

Voici donc les raisons principales qui font que l'indexation constitue une des étapes fondamentales du traitement intellectuel des documents.

L'indexation se déroule en plusieurs phases. Premièrement, les documents sont parcourus en un survol général pour identifier leur contenu. Deuxièmement, il faut décomposer le contenu en concept que l'on traduit ensuite en énoncés provisoires. Ensuite, il faut sélectionner les concepts et sujets principaux identifiés car tous ne peuvent être retenus pour des raisons de pondération. La phase suivante consiste à exprimer les concepts et sujets sélectionnés au moyen de termes appartenant au langage documentaire*. Cette étape peut s'apparenter à de la traduction, vu que les sujets traités dans le document sont « traduits » dans les termes contrôlés. Par la suite, pour en faire des descripteurs définitifs, il faut faire vérifier et valider ces derniers si possible par une tierce personne. La dernière étape consiste à faire des renvois soit d'orientation (signalent une relation entre des mots qui sont proches), soit définitifs (dirigent de la forme exclue à la forme qui est choisie en tant que descripteur).

Pour obtenir une indexation pertinente, un langage documentaire contrôlé s'avère indispensable. Ainsi une notion contenue dans un document sera représentée au moyen du terme correspondant dans le langage documentaire. Le sens de cette démarche est d'éviter les ambiguïtés présentes dans le langage naturel. Cette

convention procure un cadre, une unité et une cohérence au fonds documentaire ainsi qu'à l'indexation et permet de formaliser les informations.

Le nombre de descripteurs attribués joue aussi un rôle. En effet, une moyenne de cinq à six mots-clés assure la représentation de l'information sans générer du bruit* lors de la recherche. Accorder trop de descripteurs à un document pose le problème de la pondération car on ne distinguerait plus les notions essentielles de celles qui le sont dans une moindre mesure. Notons cependant, qu'aucune hiérarchie n'est liées à l'ordre d'apparition des descripteurs.

Méthodologie

Nous tenons à signaler que nous n'avons volontairement pas construit de thésaurus pour le Centre Grisélidis Réal pour plusieurs raisons. Un thésaurus est une liste organisée de termes normalisés, donc de descripteurs, qui sert à l'indexation de documents. Premièrement, la création d'une telle liste représente, au niveau du travail à fournir, un travail de Bachelor à part entière. En effet, il s'agit de construire une liste complète et donc exhaustive à propos des sujets traités dans le Centre d'information. Par ailleurs, avec l'ère informatique, cette liste demande l'emploi d'un logiciel permettant des liens interactifs (appelées relations sémantiques*) entre les différents descripteurs. Ensuite, comme nous l'avons signalé à plusieurs reprises dans ce mémoire, nous ne disposions que d'une petite quantité de documentation appartenant à Aspasie et qui ne pouvait pas nous permettre d'approfondir une telle approche. Finalement, comme la collection du Centre d'information sera composée d'un fonds documentaire et d'un fonds archivistique, le thésaurus à développer doit être en mesure de répondre à ces deux fonds de natures différentes et s'adapter aux deux logiciels de gestion (celui pour la documentation et celui pour les archives). Ainsi, nous pensons plus judicieux que le thésaurus se construise quand le projet sera plus avancé. Ce d'autant plus, qu'il est prévu qu'un professionnel gère le Centre d'information.

Nous avons donc opté pour la réalisation d'une liste de mots-clés (de noms communs). Cette liste fournit des termes contrôlés, ordonnés alphabétiquement, concernant les sujets principaux en lien avec le travail du sexe. De cette façon, seuls les termes existant dans la liste seront admis pour l'indexation et ce, jusqu'au moment de l'adoption d'un thésaurus. Ce listing donne d'ailleurs une base solide pour l'édification

d'un futur thésaurus. Une deuxième liste consacrée, cette fois-ci, aux noms propres a également été élaborée.

Nous tenons à signaler, ici, deux aspects importants. Premièrement, la liste que nous avons réalisée ne prétend pas être exhaustive. Par conséquent, elle peut à tout moment se voir agrandie. Cependant, nous conseillons aux futurs indexeurs de bien définir les mots-clés à ajouter lors d'une décision commune et réfléchie afin que les termes de cette liste soient toujours contrôlés. Deuxièmement, nous informons que nous n'avons pas indexé de documents, mis à part l'échantillon servant de test (cf. *11.2.1 Échantillons testés*).

Vu la spécificité de notre sujet, il n'a pas été possible de disposer d'une liste de mots-clés déjà existante. Par conséquent, comme pour la classification, une liste a été spécialement confectionnée. Néanmoins, grâce à la ressemblance de certaines thématiques abordées au Centre Grisélidis Réal, à la Bibliothèque Filigrane et au Centre de documentation Réalise (qui n'existe plus à l'heure actuelle), nous avons pu, en partie, nous inspirer du travail déjà réalisé par ces deux derniers en empruntant certains de leurs descripteurs.

Bien évidemment, de nombreux ajouts ont été faits pour le vocabulaire propre à la prostitution. Pour ce faire, nous avons dû recourir à des lexiques consacrés au travail du sexe afin de trouver la terminologie adéquate. Les mandantes ont également été sollicitées pour nous éclairer sur certains mots dont nous ne saisissions que peu le sens. D'autres références, celles-ci bibliothéconomiques, nous ont été d'une grande aide, tels la liste d'autorités RAMEAU de la Bibliothèque nationale de France ou l'ouvrage *Choix de vedettes matières* à l'intention des bibliothèques* de Martine Blanc-Montmayeur. Enfin, nous avons tiré parti des ressources documentaires d'Aspasie. En effet, lors de l'analyse de l'existant, les thèmes principaux des documents présents avaient été extraits (cf. *Annexe 6*). De même nous avons tenu compte des thématiques qui ont été dégagées des archives de Grisélidis Réal (cf. *Annexe 5*). Nous nous sommes donc servies de ces différents « piliers » pour l'élaboration de la liste de mots-clés.

Réalisation

Nous avons réuni environ 360 mots communs qui sont en lien avec le travail du sexe (cf. *Annexe 12.1*). Étant donné la diversité des publics, nous avons convenu d'utiliser des termes simples, mais contrôlés, qui seront compris de tous, c'est-à-dire des termes génériques. L'argot de la prostitution est particulièrement riche et imagé, cependant il est délicat de l'employer pour un langage contrôlé. Et pourtant…, nous avons parfois choisi d'introduire certains mots de la langue verte ! En effet, vu le contexte de la prostitution, certains termes sont communément employés et par conséquent, il serait absurde de les bannir. Pour la plupart, ces termes sont renvoyés.

Certains aspects sont expressément plus développés que d'autres car, selon nous, ils sont capitaux dans le contexte prostitutionnel. C'est, par exemple, le cas du domaine du droit.

Les descripteurs étant des noms communs, précisons que la liste n'inclut donc pas :

- Les verbes ;
- Les adverbes ;
- Les adjectifs employés seuls ;
- Les noms propres (une liste leur est réservée) ;
- Les noms de lieux (qui sont inclus directement dans la classification) (cf. *Annexe 11.2* ; *Annexe 11.3* ; *Annexe 11.4*).

Nous avons aussi tenu à réaliser une liste de mots-clés d'environ 100 mots, comportant des noms propres, ceci dans l'optique de montrer que des noms propres peuvent aussi servir à indexer des documents et donc, devenir des descripteurs (cf. *Annexe 12.2*). Cette liste contient des noms de personnes ainsi que des noms d'institutions ou d'organismes importants dans le domaine du travail du sexe. Grâce à ce répertoire, des documents dont des personnes ou des groupes sont les sujets seront également munis de descripteurs.

En ce qui concerne la langue des deux listes de mots-clés, nous avons utilisé le français car le Centre d'information se trouve dans une région francophone. Cependant, le vocabulaire du travail du sexe est singulier parce qu'un certain nombre de termes sont empruntés à la langue anglaise. De ce fait, parfois, nous avons préféré garder une terminologie anglaise lorsque la traduction en français est peu employée ou carrément inexistante. Comme exemple, mentionnons, dans la liste de noms communs, « Call-girl » dont nous n'avons pas trouvé de traduction française et « Safe sex » dont la traduction française « Sexualité à risques réduits » est si peu courante qu'elle nous a semblé peu convenir. Il en va de même pour la liste de noms propres.

En effet, certains noms d'institutions ne peuvent se traduire en français, alors nous avons gardé la terminologie anglaise.

De la même manière, une liste de mots-clés et un thésaurus contiennent généralement des descripteurs exprimés au singulier, il s'agit d'une règle à respecter. Cependant, des exceptions sont faites pour des descripteurs qui, dans le langage naturel, sont communément employés au pluriel. « Statistiques » et « Médias » font partie de ces termes.

Concernant le genre (masculin ou féminin) employé pour les descripteurs, la règle veut qu'ils soient exprimés au masculin, car il sous-entend que le mot féminin est également pris en considération. En effet, si un même mot est décrit au masculin et au féminin, il empêche une bonne indexation et donc une bonne recherche documentaire. Cependant, vu la thématique traitée dans ce travail, certains descripteurs, s'ils sont employés au genre masculin, deviennent inadéquats. Effectivement, dans le contexte du travail du sexe, certains termes ne peuvent s'employer qu'au féminin car leur emploi au masculin transforme la définition qu'on souhaite leur donner. Pour exemple, nous pouvons donner le terme « Péripatéticienne ». *Péripatéticien* signifie « partisan de la doctrine d'Aristote »[20], alors que *Péripatéticienne* signifie « partisane de la doctrine d'Aristote », mais surtout « prostituée »[21]. Il faut savoir que l'utilisation au féminin dans une liste de mots-clés reste une exception.

Des renvois d'orientation et des renvois définitifs ont été introduits dans les deux listes de mots-clés. Ils sont utiles pour la recherche, mais aussi lors de l'indexation.

Les renvois d'orientation signalent une relation entre des mots qui sont proches. On les nomme aussi « termes associés ». Ces renvois sont énoncés par « *voir aussi* » et inscrits en italique.

Exemple : Gouvernement *voir aussi Etat*

Violence sexuelle *voir aussi Abus sexuel*

Les renvois définitifs dirigent de la forme exclue à la forme qui est choisie en tant que descripteur unique. Ces renvois sont indiqués par « *voir* » et sont inscrits en italique.

20 ROBERT, Paul. *Le Nouveau Petit Robert : dictionnaire alphabétique et analogique de la langue française*. Paris : Dictionnaires Le Robert, 2002. P. 1905

21 *Ibid.*

Exemple : Domination sexuelle *voir Sadomasochisme*

Client *voir Clientèle*

Les sigles, étant très répandus dans le langage courant, nous avons choisi de les renvoyer, de manière définitive, vers leur forme développée.

Exemple : IST *voir Infection sexuellement transmissible*

OMS *voir Organisation mondiale de la santé*

Enfin, certains concepts sont réellement difficiles à expliciter et/ou à différencier. Ni la consultation de dictionnaires ou de lexiques spécialisés, ni nos mandantes n'ont pu nous aider pour leur définition. Parfois même, ces dernières se contredisent, comme pour « Marché du sexe » et « Industrie du sexe ». Dans ce cas de figure, il faut éviter que cette ambivalence ne se répercute au niveau de l'indexation. Pour cela, nous recommandons au Centre de choisir et de fixer des définitions qui serviront de repère. Les définitions établies dans ce contexte se nomment dans le jargon professionnel des « notes d'application ». Leur existence permet de posséder une forme de convention qui élimine les incohérences au moment d'attribuer un descripteur. Afin de compléter cette démarche, il faut indiquer des renvois d'orientation (*voir aussi*) entre les termes. En effet, si l'indexeur peut, grâce à la note d'application, être au clair sur le sens attribué au descripteur, cela n'est pas forcément le cas de l'utilisateur.

11.2.1 Échantillons testés

Afin d'évaluer si les listes de mots-clés créées sont adéquates, nous avons choisi d'indexer un échantillon de documents pris au hasard dans le fonds documentaire de l'association Aspasie. Certains de ces documents ont déjà servi de test pour la classification.

- PRYEN, Stéphanie. *Stigmate et métier : une approche sociologique de la prostitution de rue*. Rennes : Presses universitaires de Rennes, 1999. 231 p. (Le Sens Social). ISBN 2868474152

Descripteurs attribués : Sociologie – Professionnalisme - Stigmatisation - Prostitution de rue

- SOLE, Jacques. *L'âge d'or de la prostitution : De 1870 à nos jours*. Paris : Plon, 1993. 666 p. ISBN 2259027067

Descripteurs attribués : 19e siècle – 20e siècle – Histoire – Prostitution – Maison close – Mondialisation

- GRISELIDIS, Réal. *La passe imaginaire*. Paris : Gallimard, 2006. 422 p. ISBN 207077693X

Descripteurs attribués : Prostitution féminine - Lutte pour la reconnaissance des droits des personnes prostituées – Documentation – Militantisme – Clientèle - Prostitution indépendante – Grisélidis Réal

- TCHAK, Sami. *La prostitution à Cuba : Communisme, ruses et débrouille*. Paris : L'Harmattan, 1999. 158 p. ISBN 273848185X

Descripteurs attribués : Communisme – Pays en voie de développement – Pauvreté – Tourisme sexuel – Prostitution

Après l'indexation de ces ouvrages, la liste nous semble adéquate et aussi complète que possible. En effet, elle offre un nombre suffisant de descripteurs. De plus, ces derniers ont pu clairement exprimer les notions contenues. Certes, un terme a dû être rajouté à notre liste de mots-clés. Il s'agit du mot « Communisme ». Cela dit, nous ne considérons pas cela comme un manquement de notre part, vu qu'il n'est pas en lien direct avec le sujet du travail du sexe.

11.3 Catalogage

Le catalogage a pour objectif principal de permettre l'identification d'un document ou d'un ensemble de documents. Cette opération bibliothéconomique se concrétise par la rédaction d'une notice qui fait office de « pièce d'identité » du document. Les notices sont ensuite informatisées pour être accessibles et consultables par le public. Elles rendent donc compte des collections d'une bibliothèque et permettent ainsi aux usagers de sélectionner les documents qui correspondent à leurs besoins. Les notices se construisent en appliquant un certain nombre de règles appelées « normes » qui sont mises au point aux niveaux national et international.

Les normes les plus répandues sont les suivantes :

Les normes françaises ISBD (International Standard Bibliographic Description) : Elles ont été établies dans le cadre de la Fédération internationale des associations de bibliothécaires et d'institutions (IFLA*).

Les normes AACR2 (Anglo-Amercian Cataloging Rules) : Actuellement, de nombreuses bibliothèques en Suisse sont passées des règles ISBD aux règles AACR2. Ces normes, appelées également règles de catalogage anglo-américaines, ont été créées conjointement par l'American Library Association, la Canadian Library Association et le Chartered Institute of Library and Information Professionals.

UNIMARC* : C'est le format bibliographique universel pour le traitement de l'information. Il est l'équivalent informatique de l'ISBD et il a été réalisé par l'IFLA.

Ces normes ont également pour objectif la transmission des notices au niveau national et international. Grâce à ces conventions, l'échange de notices, entre bibliothèques régionales, nationales ou internationales, est simplifié. L'intégration des normes dans les catalogues de bibliothèques aide à la compréhension des notices et ceci, malgré la barrière linguistique. En outre, elle facilite la conversion des données bibliographiques sous une forme lisible par la machine.

Pour acquérir plus de connaissance au sujet du catalogage, voici quelques références d'ouvrages utiles à tous spécialistes et non spécialistes de l'information documentaire :

- AFNOR. *Formation des bibliothécaires et documentalistes : normes pour l'épreuve de catalogage*. AFNOR, 1997. 263 p. ISBN 2124844318
- ASSOCIATION DES BIBLIOTHECAIRES FRANÇAIS. *Cataloguer : mode d'emploi : initiation aux techniques du catalogage*. ABF, 2006. 156 p. (Médiathèmes). ISBN 2900177286

- BOWMAN. J.H. *Essential Cataloguing. Facet*, 2003. 216 p. ISBN 1856044564

Méthodologie

Pour le Centre, il est prévu que le catalogage se fasse directement sur le logiciel libre de gestion de bibliothèques, PMB (cf. *14.1 Logiciel de gestion de bibliothèque – PMB*). Le choix de ce logiciel avait déjà été fait avant que nous commencions notre travail grâce aux réflexions faites par Veronica Jud (cf. *Annexe 4*).

Nous avons donc catalogué sur PMB différents types de documents afin de montrer les multiples étapes ainsi que les diverses zones à utiliser pour chacun. Les documents catalogués ont majoritairement été empruntés à l'association Aspasie. Il s'agit d'une monographie, d'un périodique, d'un DVD et d'un rapport d'activité qui représentent, selon nous, les principaux types de documents du futur Centre d'information. Les étapes successives du catalogage des documents se trouvent en *annexe 13* et elles font office de petits manuels destinés au futur spécialiste en information documentaire qui travaillera pour le Centre.

L'une d'entre nous s'est consacrée à la rédaction de ce manuel de catalogage. Par la suite, afin de tester l'efficacité et la cohérence de cet outil, une autre personne du groupe, guidée par les instructions données dans le manuel, a catalogué sur PMB. De cette manière, nous nous sommes assurées que les explications fournies sont compréhensibles par tout professionnel de l'information.

Concernant le niveau de catalogage, nous estimons qu'une certaine profondeur est nécessaire sans quoi, des insuffisances appauvriront le traitement de l'information. De plus, lors de notre visite auprès de la Bibliothèque Filigrane, il nous a vivement été recommandé de faire un catalogage suffisant afin de ne pas devoir, dans un deuxième temps, compléter les notices trop lacunaires qui demanderaient un effort considérable de remaniement et seraient une perte de temps importante. On nous a également mis en garde contre un catalogage trop pointu qui deviendrait incompréhensible pour le public. En effet, comme nous l'avons déjà relevé, les publics du Centre d'information sont hétérogènes de par leur différence socioculturelle, c'est pourquoi nous avons essayé de proposer un niveau de catalogage qui soit à la portée de tous.

Voici les différentes zones de PMB que nous avons choisi d'utiliser pour chacun des quatre types de support que nous avons catalogués :

Pour les monographies :

- Zone de l'ISBN* ;
- Zone de titre ;
- Zone de la mention de responsabilité* ;
- Zone de l'éditeur ;
- Zone de la collation* ;
- Zone de notes* ;
- Zone d'indexation* ;
- Zone des langues de publication ;
- Zone de lien* ;
- Zone d'information de gestion*.

Pour les périodiques :

- Zone de titre ;
- Zone de l'éditeur ;
- Zone de l'ISSN* ;
- Zone de notes ;
- Zone de l'indexation ;
- Zone des langues de publication ;
- Zone de lien.

Pour les DVD :

- Zone de titre ;
- Zone de la mention de responsabilité ;
- Zone de notes ;
- Zone de l'indexation ;
- Zone des langues de publication ;
- Zone de lien.

Pour les rapports d'activités :

- Zone de titre ;
- Zone de l'indexation ;
- Zone des langues de publication.

Pour finir, nous aimerions conseiller un dernier champ qu'offre le logiciel PMB. Il s'agit d'un champ permettant d'intégrer un résumé (Abstract) du document catalogué. Nous sommes conscientes que la réalisation de résumés, exposant un condensé du

contenu, est un travail important. Cependant, selon notre perception, ce travail mérite d'être effectué. En effet, la mise à disposition de résumés facilite l'appréhension générale d'un document par le lecteur et lui permet de vérifier son adéquation avec ses critères de recherche. De plus, ces résumés sont fort appréciés de tout public. Enfin, cela permettrait au Centre d'information de fournir un service de qualité en touchant un public aussi large que possible.

12. Espaces et infrastructures

Ce chapitre a pour objectif de présenter brièvement les connaissances nécessaires concernant l'aménagement d'un espace documentaire. Pour ce faire, nous nous sommes référées à la littérature professionnelle sur le sujet et également aux connaissances acquises lors de certains cours.

Pour l'aménagement et la mise en place d'un centre de documentation, le recours aux normes existantes constitue une aide précieuse. Le comité *TC 46* qui opère au sein de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) élabore les normes pour l'information, la documentation et les archives. Leurs recommandations sont très pragmatiques. La norme ISO 11799[22] fournit des recommandations générales sur les mesures à prendre pour le stockage à long terme d'archives ou de documentation. Cette norme comporte également des indications concernant les installations et les équipements, la construction du bâtiment, les conditions climatiques, l'éclairage, d'autres normes, etc.

Mentionnons également la section spéciale de l'IFLA qui se nomme *Library Buildings and Equipment Section*. Ce groupe a pour mission de centraliser toutes les informations sur le sujet et aussi de faciliter la collaboration entre les architectes et les bibliothécaires. Pour atteindre ses objectifs, la section met en place diverses actions comme la publication régulière d'ouvrages spécialisés, le suivi de nouveaux projets de construction de bibliothèques partout dans le monde et l'organisation de séminaires. Les publications de l'IFLA servent donc également de référence en la matière et ceci, au niveau international.

Il faut préciser que la littérature professionnelle concernant l'aménagement des espaces documentaire est destinée, presque uniquement, à des espaces d'un minimum de 100 m². Néanmoins, nous tenons à procurer au Centre les informations nécessaires sur les principes d'aménagement et de disposition qui peuvent être appliqués dans un espace réduit.

22 Organisation internationale de normalisation (ISO). *ISO. International Organization for Standardization*. 2008. http://www.iso.org/iso/fr/home.htm [en ligne]

Méthodologie

L'arcade actuellement allouée au Centre Grisélidis Réal se trouve à la Rue Jean-Charles Amat 6. Or ce local s'avère, sous certains aspects, peu propice à la mise en place d'un centre d'information. En effet, ses 45 m^2 répartis sur une seule pièce font de lui un espace restreint qui plus est, limité par une façade entièrement vitrée. En outre, pour la conservation d'archives, celui-ci suscite des interrogations de par ses « mauvaises » conditions climatiques. Cependant, deux points positifs sont à relever : la présence d'une toilette et d'une cuisinette.

Dans un premier temps, le Centre d'information sera donc situé à la rue Amat. Par la suite, nous espérons qu'il trouvera un espace plus grand et plus approprié et appuyons d'ailleurs fortement cette recommandation.

Nous avons décidé de ne pas élaborer un plan avec un aménagement déjà réalisé. Nous préférons apporter les principes théoriques qui pourront, de sorte, être adoptés dans l'arcade de la rue Amat ou dans un autre lieu.

Une bibliothèque ou un centre d'information est un espace constitué généralement de deux entités. En effet, il y a l'espace qui est accessible au public et l'espace réservé au personnel. Cependant, dans le contexte du Centre Grisélidis Réal, une autre zone est à ajouter, il s'agit d'un espace attribué à la conservation des archives. Pour toutes ces zones, les principes d'ergonomie doivent être respectés tant pour les publics que pour le personnel.

De ce fait, le local du Centre Grisélidis Réal devra se diviser en trois espaces, chacun devant permettre d'accueillir des activités et des mesures de conditionnement de nature différentes. Il s'agit donc de :

- L'espace ouvert au public ;
- L'espace réservé au personnel ;
- L'espace prévu pour la conservation des archives.

12.1.1 Espace ouvert au public

Ce lieu doit se diviser lui-même en plusieurs espaces afin d'accueillir le public dans les meilleures conditions possibles.

Tout d'abord une zone doit être prévue pour l'accueil du public. Dans le cas du Centre Grisélidis Réal, le bureau de prêt servira à plusieurs fonctions cruciales, en tant que service d'accueil, d'orientation et de renseignement et comme son nom l'indique, il permettra également l'emprunt et le retour des documents. L'accueil est un aspect à

tout particulièrement soigner et par conséquent, le bureau de prêt devient un point stratégique. En effet, l'espace réservé à l'accueil est un lieu d'intégration pour le lecteur qui doit avoir le sentiment d'être le bienvenu. Dans ce but et dans la mesure du possible, le bureau de prêt devra se situer proche de l'entrée, en théorie, en face de cette dernière. De cette façon, le professionnel de l'information pourra réceptionner les personnes entrantes avec un contact visuel et une salutation. Dans l'idéal, le bureau de prêt devra également être placé de façon à ce que le documentaliste puisse avoir une vision globale de ce qui se passe dans le Centre d'information. Ceci, non seulement pour un motif de contrôle, mais aussi pour avoir une vue d'ensemble et repérer, par exemple, un lecteur qui aurait besoin d'aide.

Une seconde zone consacrée à la collection en libre accès doit être intégrée. Une documentation en libre accès pour le public présente certains avantages, comme l'appréhension visuelle des documents, le butinage et l'autonomie des usagers. Cette zone est généralement composée de plusieurs types de mobilier comme :

- Des rayonnages métalliques permettant de présenter et stocker la majorité des documents de la collection (monographies, dossiers documentaires, cassette VHS, DVD, etc.) – Image a ;
- Des meubles de rangement spécifiques pour les périodiques permettant de présenter le dernier numéro à la verticale et de ranger, derrière, les anciens numéros de manière horizontale – Image b ;
- Des présentoirs pouvant notamment servir à l'exposition de nouveautés acquises par le Centre d'information – Image c.

Image a
http://www.forster-archiv.ch/

Image b
http://www.forster-archiv.ch/

Image c
http://www.rdbureau.com/presentoir-de-documents-18.html

L'espace ouvert au public comprend également une zone réservée à la consultation, à l'étude des ouvrages ainsi qu'à des moments d'échanges et/ou de rencontres. Comme nous avons pu le constater à la bibliothèque Filigrane, un coin propice aux échanges, avec fauteuils confortables, machine à café, etc. serait le bienvenu au Centre. Cet espace doit être chaleureux afin que les usagers se sentent accueillis et qu'ils aient envie d'y rester. Idéalement celui-ci devrait avoir à lui seul une salle, ce qui est actuellement impossible pour le Centre Grisélidis Réal. Cependant, il doit prévoir dans l'aménagement de l'arcade, un minimum de deux ou trois places assises avec table(s) disposant de lumière et de calme.

Enfin, le dernier espace à prévoir pour le public est celui appelé « cyberespace ». Il s'agit d'une zone permettant la lecture de documents électroniques, à savoir des CD-Rom et DVD, du catalogue du Centre d'information, d'Internet, des bases de données, etc. Ces documents électroniques demandent des aménagements particuliers comme, des postes de travail avec ordinateur, une imprimante, une connexion Internet, etc. En ce qui concerne le Centre Grisélidis Réal, nous pensons qu'un ou deux postes maximum seraient suffisants pour ses débuts. Il ne faut pas oublier non plus, dans la mesure du possible, de réserver un endroit pour une imprimante – photocopieuse – scanner.

Afin de disposer d'un aménagement du mobilier et des espaces de façon optimale, il faut tenir compte des passages et des flux des personnes. En effet, la circulation représente 30 à 40% des surfaces. Les parcours les plus empruntés doivent être plus larges et on compte entre 60 et 90 centimètres entre deux éléments (table, chaise, rayonnage etc.). La circulation est non seulement importante pour gérer le flux des passages mais parce qu'il s'agit également d'un paramètre important d' « aération » pour le confort du public et du personnel.

12.1.2 Espace réservé au personnel

Cet espace doit permettre au personnel la gestion et l'entretien des collections (traitement matériel, traitement intellectuel, stockage des nouvelles acquisitions, etc.). Cette zone devra également servir à toutes les tâches administratives du Centre d'information. Dans le cas du Centre Grisélidis Réal, nous pensons adéquat que le bureau de prêt serve aussi d'espace de gestion et d'entretien de la collection et d'administration du Centre. En effet, comme le Centre ne compte engager qu'une personne et que ses horaires d'ouverture seront assez restreints dans un premier temps, nous pensons qu'il sera gérable de tout combiner sur un même bureau. Ce

dernier devra, bien évidemment, être pourvu d'un poste informatique pour le documentaliste en faction. Une seconde zone doit, en général, être prévue pour les moments de pauses du personnel. À cause des 45m² du Centre, nous ne pensons pas que cet espace privé puisse prendre forme pour l'instant.

12.1.3 Espace prévu pour la conservation des archives

Comme nous l'a fait remarquer le Centre de documentation MSF Suisse, les archives et la documentation sont deux mondes à ne pas mélanger (cf. *5.3.2 Synthèse*). Nous sommes entièrement en accord avec ce principe pour de multiples raisons. Premièrement, les archives sont des documents uniques, de par leur nature. De plus, les documents contenus dans des archives ont été produits en vue de relater une histoire et ils sont conservés en tant que « preuve » de cette histoire. En outre, l'accès aux archives est régi par bon nombre de règles qui diffèrent de celles mises en place pour la documentation. En effet, pour des raisons de sécurité et de confidentialité, l'accès aux archives est très restrictif. Si les règles de confidentialité ne sont pas respectées, les bibliothèques peuvent même s'exposer à des problèmes juridiques en raison, par exemple, du non-respect du droit d'auteur. Enfin, le traitement des archives différant totalement de celui effectué pour la documentation, les deux collections ne se classent pas du tout de la même manière.

Les archives étant des documents uniques, elles ont une valeur bien plus importante que des documents édités à grande échelle qui constituent généralement un fonds documentaire d'une bibliothèque. De par leur unicité, leur valeur et leur conservation prévue sur le long terme, les archives deviennent des documents vulnérables. Donc, à cause de leur fragilité, un certain nombre de règles est à respecter afin de protéger les archives des dangers qui les menacent. Ces dangers peuvent revêtir différentes formes comme la lumière, la température, l'humidité, les insectes et autres petits rongeurs, le stockage, etc. Comme la tâche du traitement des archives ne nous a pas été attribuée dans ce projet et qu'il est prévu qu'un archiviste s'en occupe, nous avons décidé de ne pas aller de l'avant dans l'explication des dangers cités ci-dessus. Cependant, nous pouvons renvoyer à la norme ISO 11799[23] qui procure des informations et recommandations concernant la conservation d'archives.

Pour le moment, les archives de Grisélidis Réal sont stockées dans le local de la rue Amat. Il est prévu que le traitement de ce fonds archivistique se fasse également dans ce local avant l'ouverture du Centre d'information. Dans cette optique, nous allons

23 *Ibid*

présenter ici, quelques recommandations afin de prévenir un maximum de dégradations possibles. Premièrement, il faut impérativement éviter de stocker ce fonds à la lumière du jour, c'est-à-dire qu'il doit être installé le plus loin possible de la grande baie vitrée de l'arcade. Deuxièmement, il faut essayer de garder une température ambiante de plus ou moins 20° et ce, de manière constante. Une humidité relativement basse doit aussi être maintenue sans variations importantes. En outre, il faut au plus vite penser à stocker les archives sur des étagères métalliques en hauteur, afin de parer à tout risque d'inondation. Un stockage dans des boîtes non-acides et légèrement résistantes à l'eau serait un atout de plus. Dans le but d'éradiquer les insectes et autres rongeurs, nous recommandons vivement l'installation de pièges luttant contre ces parasites. À l'évidence, notre recommandation première est d'engager au plus vite un archiviste pour s'occuper du traitement de ce fonds rare et précieux.

12.1.4 Aspects supplémentaires relatifs à l'aménagement de l'espace

- L'ergonomie

L'ergonomie se définit comme « l'étude scientifique de la relation entre l'homme et ses moyens, méthodes et milieux de travail »[24]. Dans le cadre d'un centre d'information, elle concerne principalement les formes et aspects des mobiliers, les distances entre les sièges et les tables, les écrans d'ordinateurs, leurs positions, l'orientation de la lumière et l'acoustique.

- L'accès aux handicapés

Vu l'espace mis à disposition, les aménagements nécessaires pour les personnes handicapées seront très difficiles à mettre en place, voire impossibles. Il faudra néanmoins considérer cet aspect, si dans le futur, le Centre dispose de plus de surface.

24 WIKIPEDIA : L'encyclopédie libre. *Ergonomie*. 2009. http://fr.wikipedia.org/wiki/Ergonomie [en ligne]

- La lumière

Il faut repérer quels sont les puits naturels de lumière et disposer les places de travail en conséquence. On veillera cependant à se protéger d'un ensoleillement direct au moyen de stores et on évitera de positionner les écrans informatiques dans une zone d'ensoleillement direct.

Les luminaires installés au plafond doivent projeter de la lumière de façon oblique sur les rayonnages. Pour les places de lecture entre 400 et 700 lux sont nécessaires.

- La vitrine

Le local de la rue Amat donne de plain-pied sur le trottoir et dispose d'une grande baie vitrée. Cette dernière peut être exploitée comme outil de promotion en tant que vitrine d'exposition. Certaines informations basiques peuvent y être affichées (tels la mission du Centre, les horaires, les conditions de prêt, etc.). De la documentation peut également y être exposée et mise en valeur grâce à une petite décoration. (cf. *16. Promotion*)

La bibliothèque Filigrane dispose également d'une vitrine et il nous a été communiqué que cette dernière attire bon nombre de passants à l'intérieur de la bibliothèque.

- Le bruit

Le bruit peut devenir problématique et ceci, particulièrement dans un espace réduit. Nous recommandons donc au Centre d'information d'essayer de se prémunir contre le bruit dans la mesure de ses possibilités. Il faut savoir que certains matériaux absorbent le bruit provoqué par les chocs comme la moquette au sol, le linoléum et le liège. D'autres l'amplifient à savoir le bois, le métal, le marbre et le verre.

- Sécurité

Un plan de sécurité doit être mis en place afin d'assurer la sécurité des personnes et des biens documentaires. Bien que nous ne développions pas cet aspect, ce dernier ne doit en aucun cas être négligé. La norme ISO 11799[25] fournit des recommandations à ce sujet.

25 *Op.cit.*

Le Centre peut également se prémunir d'un système antivol. Cependant, nous ne pensons pas qu'il s'agisse d'une priorité car le Centre d'information étant petit, le documentaliste peut assurer lui-même une surveillance passive.

- La charge au sol

Afin d'assurer la sécurité des personnes et des documents, la charge au sol doit être 600 kg au m².

- Le mobilier

SSB services aux bibliothèques[26] est une société proposant du matériel et des services pour les bibliothèques ou structures similaires. Le Centre disposant de peu de moyens financiers, nous lui recommandons de s'abonner à la liste de diffusion *Swiss-Lib* où parfois du matériel d'occasion est vendu à des prix avantageux. Il est également possible de diffuser une annonce soi-même afin de trouver du mobilier.

Pour une conservation optimale, il est préférable que le mobilier en contact direct avec les documents papier soit en métal. Cela vaut particulièrement pour le stockage des archives. Dans la mesure du possible, le mobilier doit être adapté aux différents supports (monographies, DVD, revues etc.)

Notons enfin que l'ensemble du mobilier contribue également au style et à l'esthétique du Centre.

- Les rayonnages

Étant donné que les mètres carrés à disposition du Centre sont limités, nous préconisons l'acquisition de rayonnages sur roulettes. Grâce ces dernières, les rayonnages sont facilement déplaçables pour libérer de l'espace en faveur d'une animation par exemple.

La hauteur des rayonnages ne doit pas dépasser deux mètres sans quoi, l'accès au rayon le plus haut n'est plus assuré. De plus, l'espace entre les rayonnages doit permettre le croisement de deux personnes et tenir compte de la présence d'une tierce personne avec un chariot de rangement pour les documents ou d'une personne en

[26] Service aux bibliothèques sa (SSB). *Service aux bibliothèques sa*. http://www.sbd.ch/fr/index.htm [en ligne]

chaise roulante. Pour cela, il faut compter avec une largeur minimale de 1,5 mètres. entre les rayonnages. Cette mesure est, pour le moment, peu applicable dans ces 45 m². Cependant, un minimum de 80 à 90 cm d'espacement entre les rayonnages est indispensable. Ceux-ci peuvent également être orientés de différentes manières. Soit perpendiculairement aux fenêtres ce qui permet de profiter de la lumière naturelle, soit contre les murs, soit encore en épi*. Afin de rentabiliser au mieux l'espace, nous pensons que plusieurs orientations de rayonnages doivent être combinées.

- L'équipement informatique

Ce matériel doit être choisi avec soin, de préférence sur les conseils d'un informaticien.

Au niveau quantitatif, il faut prévoir environ un ordinateur pour chaque membre du personnel et au minimum un à deux postes pour le public. Chaque appareil doit disposer d'un accès Internet, de logiciels bureautiques d'usage courant et d'un antivirus.

Une photocopieuse, une imprimante et un scanneur sont également indispensables.

13. Identité visuelle

Dans ce chapitre, nous souhaitons présenter brièvement les différents éléments à mettre en place pour développer une identité visuelle propre au Centre Grisélidis Réal.

Par identité visuelle nous entendons une représentation graphique de l'identité de l'institution en question. « *Elle exprime grâce à un style graphique propre à l'entreprise, les valeurs, l'activité et les ambitions de celle-ci et se traduit par des signes, des couleurs, des formes, des textes ainsi que des mises en forme*. »[27]

Elle doit donc permettre l'identification du Centre Grisélidis Réal sans équivoque aucune. De plus, cette représentation s'inscrit dans la stratégie de l'entreprise en favorisant sa promotion.

13.1 Charte graphique

La charte graphique est un document qui contient l'ensemble des règles fondamentales de signes, textes, couleurs, formes et mises en forme permettant la réalisation d'une identité visuelle.

Elle est à adopter pour la communication visuelle de tous les documents créés par l'institution et également pour son site Web car ainsi, elle permet de conserver une cohérence de l'ensemble de ses réalisations graphiques. Une fois conçue, elle accomplit sa fonction en véhiculant l'image voulue par l'institution et en mettant en valeur toutes les informations diffusées par cette dernière auprès de toutes les personnes concernées. Ainsi les « récepteurs » identifient plus facilement les « émetteurs ».

Pour réaliser une charte graphique, il est fortement conseillé de mandater un professionnel en la matière, à savoir un graphiste. Cette collaboration permet d'envisager tous les cas de figure d'utilisation, de garantir sa cohérence par rapport au contexte et enfin d'assurer sa compréhension par toute personne.

Cet aspect ne constitue pas une priorité pour notre mandat. De plus, le Centre Grisélidis Réal, en la personne d'Elodie de Weck, a déjà prévu de collaborer avec une personne compétente en la matière. Voici donc les raisons qui nous ont poussées à ne pas plus développer une charte graphique.

---

[27] Wikipédia : L'encyclopédie libre. *Identité visuelle*. 2009. http://fr.wikipedia.org/wiki/Identit%C3%A9_visuelle [en ligne]

13.2 Logo

Le logo « *est une représentation graphique qui sert à identifier de manière unique et immédiate les (...) institutions (…) dans le but de différencier le propriétaire du logotype des autres entités*. »[28]

Pour qu'un logo soit efficace, il doit respecter un certain nombre de principes. En voici quelques-uns :

- « doit être unique et non sujet à confusion avec d'autres logos ;
- est fonctionnel et peut être utilisé dans différents contextes tout en conservant son intégrité ;
- doit rester efficace reproduit en grand ou en petit ;
- doit fonctionner en couleurs, mais aussi en bichromie (noir et blanc), ton direct, ou en trames de demi-teintes ;
- doit être capable de maintenir son intégrité quand il est imprimé sur divers matériaux et objets (la forme du produit peut déformer le logo) ;
- utiliser les principes de base du design (espace, couleur, forme, consistance, et clarté) ;
- représenter la marque ou l'entreprise de manière appropriée. »[29]

28 Wikipédia : L'encyclopédie libre. *Logotype*. 2009. http://fr.wikipedia.org/wiki/Logotype [en ligne]

29 *Ibid.*

13.3 Signalétique

Le local réservé en ce moment pour le Centre d'information n'est pas, à cause de sa petite surface (45m²), prévu pour le long terme. C'est pourquoi nous avons opté pour des recommandations d'ordre général qui pourront aussi être utilisées pour un local plus spacieux.

Afin d'acquérir les notions nécessaires en matière de signalisation, nous nous sommes basées sur la littérature professionnelle existante, mais aussi sur le cours donné par Christian Allemann qui est en charge de la signalétique à la Bibliothèque municipale de la Servette (Genève). Bien que la majorité de la littérature concernant le domaine de la signalétique s'adresse plutôt aux bibliothèques publiques, certaines règles s'appliquent aussi à un service d'information. Tout centre d'information, cela vaut aussi pour le Centre Grisélidis Réal, doit se doter d'une signalétique dont les objectifs sont d'orienter, d'informer et d'identifier. Une des définitions de la signalétique donnée par Christian Allemann a le mérite d'être à la fois courte et très parlante ; « *La signalétique c'est l'art d'informer, d'orienter les usagers sans leur parler directement* »[30]. Effectivement, dans l'optique d'autonomiser l'utilisateur, la signalisation est une forme de communication non verbale avec les usagers.

Pour cela, certains principes de base doivent être respectés. La visibilité des panneaux est une des conditions élémentaires. Ainsi il faut veiller à ce que les enseignes ne soient pas cachées ou que leur visibilité ne soit pas amoindrie par le contre-jour ou par le simple fait qu'elles se situent hors du champ de vision de l'être humain (trop haut, trop bas). De préférence, un panneau se place sur la droite car le regard tend spontanément à se diriger dans cette direction. Rappelons qu'un espace qui n'est pas nommé, n'existe, en règle générale, pas pour les usagers.

La lisibilité doit être optimale pour les endroits dits « fondamentaux », à savoir ceux qui ne sont pas liés directement à la documentation, (toilettes, dépôt des effets personnels, etc.). Ici, c'est souvent l'usage de pictogramme* qui est préféré au texte.

Une autre condition *sine qua non* est la lisibilité des indications figurant sur les panneaux. Pour ce faire, les lettrages doivent avoir une certaine dimension qui diffère selon la distance à laquelle l'enseigne sera lue. Ici, une règle simple est à retenir : 1 cm de hauteur de lettrage par mètre de distance.

---

30 ALLEMANN, Christian. *La signalisation en bibliothèque : une contribution à l'accueil et à l'animation de votre bibliothèque*. Genève, 2009

Les contrastes des couleurs, entre la trame de fond et les lettrages, jouent aussi un rôle déterminant car ils permettent de faire ressortir le texte qui sera ainsi plus visible et, par conséquent, plus lisible. La meilleure combinaison étant les couleurs foncées (lettrages) sur les couleurs claires (trames de fond) et le contraste optimal revenant aux lettres noires sur fond jaune. Tous ces principes doivent aussi s'accompagner d'un éclairage suffisant, idéalement projeté sur les enseignes.

La signalétique sert également à faire connaître un certain nombre de règles nécessaires au bon fonctionnement du centre d'information. Ces indications sont souvent exprimées par des interdictions, elles-mêmes symbolisées par un trait rouge barrant les faits interdits (nourriture, boissons, tabac et autres).

Pour aider l'utilisateur dans ses recherches sur les rayonnages, la signalétique exploite le principe d'arborescence, c'est-à-dire du plus général au plus particulier. Concrètement, plus l'information est précise, plus elle sera représentée au moyen de petits signes. Ainsi une moyenne de trois niveaux différents apparaît. Le premier renseigne à un niveau global (périodiques, documentaires, fiction, etc.), le deuxième indique le sujet et le dernier renseigne encore plus précisément sur la thématique traitée par les documents placés à cet endroit.

Pour les supports de la signalétique, l'achat de matériaux de qualité assure une solidité durable. L'équipement matériel doit pouvoir supporter la lumière et les diverses manipulations d'étiquetage tout en conservant un bon aspect. Par exemple, les traces laissées par la suppression d'anciens autocollants donnent une impression peu soignée.

Si l'identité visuelle (logo) peut s'allier à la signalétique, cela renforce l'identité du service d'information et souligne l'uniformité de l'ensemble. Des fonctions décoratives et artistiques peuvent aussi se combiner, mais il ne faut pas le faire au détriment des buts premiers qui sont, nous le rappelons, l'information, l'orientation et l'identification.

Un dernier paramètre est à souligner. La collection d'un service d'information évolue dans le temps en fonction des acquisitions faites. Par conséquent, il faut réfléchir à une signalétique évolutive afin de ne pas recommencer constamment la création d'une nouvelle signalétique. Dans cette même optique, il est important d'essayer d'éviter un amoncellement de différentes strates de signalétiques car les usagers, n'ayant plus d'uniformité, se « perdent » beaucoup plus rapidement. De plus, la plupart du temps, cette accumulation de signalétiques différentes est inesthétique.

Nous avons visité divers lieux qui nous ont paru intéressants à recommander comme exemple pour leur travail sur la signalétique. Tout d'abord, mentionnons la section adulte de la Bibliothèque municipale de la Servette dont la signalisation a été réalisée par le bibliothécaire Christian Allemann, ancien menuisier de métier. Il a su bâtir des supports parfaitement adaptables aux changements et ceci, avec peu de moyens financiers. De plus, les règles de base d'une bonne signalétique ont été appliquées ce qui offre un résultat dans l'ensemble pratique, économique et efficace. Le Bibliothèque Filigrane nous a séduites à cause du choix des couleurs. L'utilisation d'une trame fond jaune et de lettrages violet foncé respecte le principe des contrastes et, en même temps, procure à l'endroit une atmosphère conviviale et féminine.

En conclusion, une signalétique valable doit apporter à l'utilisateur une certaine autonomie. Si ce dernier questionne fréquemment le personnel sur des lieux, chemins ou fonctions auxquels la signalétique devrait répondre, cela signifie clairement qu'elle n'est pas optimale. Ainsi, il faut toujours penser à s'adapter au public fréquentant le centre d'information et posséder une signalétique simple et compréhensible par tous.

Réalisation

Comme nous l'a montré Christian Allemann, il est tout a fait possible de réaliser une signalétique « maison » faite avec peu de moyens financiers. Il faut faire preuve d'un peu d'imagination et avoir avec soi, pourquoi pas par l'intermédiaire de tierces personnes, quelques compétences manuelles et informatiques. Cependant, avant de se lancer corps et âme dans ce projet, nous recommandons au Centre d'information de mener une réflexion approfondie sur la signalétique souhaitée, d'effectuer quelques visites dans d'autres services d'information et de concevoir un plan de l' « espace ouvert au public » (cf. *12.1.1 Espace ouvert au public*).

En regard du faible volume de l'arcade de la rue Amat, nous conseillons également au Centre d'information de ne pas l'inonder avec une signalétique trop imposante et trop détaillée. « *Trop d'information, tue l'information* » est une devise du milieu bibliothéconomique qui vaut aussi pour la signalétique. De plus, l'avantage à tirer d'un petit lieu se trouve dans le contact que l'on peut établir avec le public en lui expliquant, par exemple dès son arrivée, les bases de l'organisation et du fonctionnement du Centre d'information.

Pour le Centre Grisélidis Réal, nous pensons qu'il serait possible d'intégrer dans la signalisation quelques symboles propres à la thématique du travail du sexe comme le parapluie rouge, le pelage panthère ou la chaussure à talon aiguille. Des indications indiquant une direction pourraient, plutôt que d'utiliser de banales flèches, représenter les traces laissées au sol par les talons aiguilles et ainsi, guider les utilisateurs à un endroit précis.

Pour terminer, en ce qui concerne la construction d'une signalétique, il est tout à fait possible de trouver du matériel de bonne qualité et de moindre coût dans les grandes surfaces commerciales (panneau en bois ou en plastique, le verre ou encore le métal, etc.). De la même manière, toujours selon les conseils donnés dans le cours de Christian Allemann, il est possible et même recommandé de choisir un logiciel de dessin vectoriel (cela permet d'agrandir à volonté les pictogrammes ou lettrages sans qu'il y ait une altération des pixels de l'image), comme par exemple Inkscape. Ce logiciel présente plusieurs avantages. Tout d'abord, il est gratuit. Ensuite, contrairement à d'autres logiciels payants, cet outil est facile à manipuler et donc facile d'accès. Finalement, ses fonctionnalités s'avèrent tout aussi performantes que celles des logiciels payants.

14. Informatique

14.1 Logiciel de gestion de bibliothèque – PMB

Le choix du logiciel PMB pour le Centre Grisélidis Réal a été décidé par nos mandantes dès le début du projet. Ces dernières ont été conseillées par Veronica Jud, consultante en information documentaire.

Nous approuvons largement le choix effectué par ces dernières et voici brièvement les raisons qui justifient notre position.

Pour commencer, PMB est un système intégré de gestion de bibliothèque* (SIGB) qui répond aux règles de la bibliothéconomie* (gère le format Unimarc*, permet le recours à différentes normes bibliothéconomiques, inclut toutes les opérations du prêt et la gestion de périodiques, permet l'implantation d'un thésaurus, etc.). Il fait partie des logiciels libres et est développé par une entreprise du nom de *PMB Services*. Il est donc évolutif, gratuit et facilement téléchargeable sur Internet.

De plus, PMB est une application 100 % Web qui repose sur une plateforme Apache, PHP et MySQL. Ce dernier peut donc fonctionner sur plusieurs systèmes d'exploitation comme Linux, Mac OS X ou Microsoft Windows et en réseau (sur plusieurs postes en même temps). Diverses fonctionnalités innovantes sont même orientées Web 2.0.

Un autre avantage de PMB est qu'il offre la possibilité de paramétrer son interface en diverses langues, comme le français, l'anglais, l'italien, l'espagnol, le portugais, l'arabe, etc. Il s'agit donc d'un logiciel multilingue.

En outre, trois guides ont été développés afin de faciliter l'acquisition des connaissances nécessaires à l'utilisation de ce logiciel. Il s'agit de guides d'installation, d'utilisateur (pour les professionnels de l'information) et d'administrateur.

Concernant l'évolution et la maintenance du logiciel, il faut savoir que PMB fait partie d'une communauté très active. L'internaute a la possibilité de s'inscrire sur diverses listes de discussion afin d'échanger des informations avec les autres membres. La communauté répond également aux questions et problèmes des internautes très rapidement. L'entreprise *PMB Services* s'efforce aussi de développer en permanence son logiciel, que ce soit à la demande des clients ou à la demande de la communauté internationale des utilisateurs.

Actuellement dans le monde, PMB est opérationnel dans plus de 3’500 services d’information documentaire. Par ailleurs, les grandes entreprises comme Alstom ou Orange l’ont adopté. En effet, PMB offre des fonctionnalités équivalentes ou supérieures aux offres propriétaires avec des coûts entre deux et vingt fois moins importants.

Nous avons eu un cours portant sur les différents Systèmes intégrés de gestion de bibliothèque (SIGB). Nous avons le souvenir que, en ce qui concerne les logiciels libres, PMB était et est encore un des SIGB les plus performants existants sur le marché. Nous avons nous-mêmes pu le tester et constater qu’il s’agit effectivement d’un logiciel très complet, comprenant de multiples fonctionnalités, de qualité, fiable et facilement accessible.

Pour plus d’information concernant ce logiciel, nous renvoyons à son site Internet : http://www.sigb.net

14.2 Logiciel de gestion d'archives

Le Centre Grisélidis Réal, en collaboration avec les associations Espace Femmes International et Archives contestataires, a souhaité créer son propre logiciel de gestion des archives. En effet, après maintes recherches effectuées par ces associations ainsi que par Veronica Jud et ne trouvant rien correspondant à leurs critères, elles ont décidé, avec l'aide d'un informaticien (Jonathan Ernst de Net Oxygen), de réaliser un logiciel facilement utilisable et paramétrable selon les spécificités de chacun des fonds d'archives des trois associations.

Ce logiciel est, dès à présent, utilisable, malgré certains détails qu'il faut encore ajuster. Les archives du Mouvement de libération des femmes de l'association Espace Femmes International sont, en ce moment même, en train d'être intégrées à ce logiciel par l'intermédiaire de l'archiviste Stefania Giancane.

Pour plus d'information concernant ce logiciel, nous vous renvoyons à son site Internet : http://archivesmlf.ch/archives/

15. Prestations de services

Les prestations de service ont beaucoup évolué ces dernières années et ce, notamment grâce aux nouvelles technologies qui ont élargi l'accès à l'information, la diffusion et la qualité de ces services. Les services d'information documentaire et les professionnels de l'information en poste proposent donc une offre beaucoup plus large et variée à leurs publics.

De manière générale, il est primordial que les usagers soient satisfaits des services et que l'accès et la qualité de ceux-ci soient satisfaisants. En effet, avec l'ère Internet et la concurrence entre les différents services d'information documentaire, ceux-ci se doivent de proposer des services de qualité divers et variés afin d'assurer leur survie et leur croissance. Au-delà des éléments susmentionnés, l'optique est également de faire venir et revenir le public.

Dans ce chapitre, nous allons donc faire part de plusieurs prestations de services que le Centre Grisélidis Réal doit développer impérativement pour assurer ses missions ainsi que d'autres services, plus secondaires, dont le Centre d'information pourra, s'il le souhaite et s'il en a les moyens, se doter par la suite.

Selon les priorités établies par nos mandantes, nous avons réalisé un travail approfondi pour le développement d'un site Web. Comme il sera expliqué par la suite, un site Web est, à l'heure actuelle, primordial pour tout service d'information documentaire. Il s'agit donc d'une prestation de service de base pour le Centre Grisélidis Réal. Dans la deuxième partie de ce chapitre, nous définissons, de manière succincte, les autres services de base, sans lesquels, un centre d'information ne peut tout simplement pas vivre. La troisième et dernière partie est consacrée aux services que nous avons choisi de nommer « secondaires » car ils ne sont pas essentiels à la survie du Centre d'information.

15.1 Site Web

Aujourd'hui, il n'est plus possible d'imaginer qu'un service d'information documentaire, quel qu'il soit, ne possède pas de site Web. Celui-ci est devenu un élément clé pour tout organisme. Il y a eu énormément de progrès technologiques réalisés ces dernières années dans le domaine des sites Web et dont les services d'information documentaire ont pu tirer profit. Ces sites Web font partie intégrante de la notion de service d'un centre d'information. On peut également dire que ceux-ci sont des sortes de « vitrines » au service de l'institution en question.

Le site Web fonctionne comme un outil promotionnel où les utilisateurs peuvent se rendre compte des services proposés et des collections à disposition. Il permet aussi la consultation de documents (ouvrages, périodiques, règlement,…) à distance, ce qui évite ainsi à l'usager de se déplacer. La notion de territoire et de distance n'existe donc plus et ceci permet aux services d'information de toucher un public beaucoup plus large que le public local. Le site Web est aussi un outil indispensable pour diffuser la mission et les valeurs d'un organisme. De manière générale, il s'agit d'un bon moyen pour valoriser une institution et augmenter sa visibilité sur le réseau. Par conséquent, il est important de bien choisir les contenus ainsi que les services qui seront proposés à travers le site en veillant à fournir un aspect ergonomique et convivial.

Avant l'élaboration d'un site Web, il est primordial de mener une réflexion approfondie à propos des questions et paramètres cités ci-dessous. Par la suite, lors de la construction du site, il faudra tenir compte des différents paramètres décidés en amont.

- Quel est le public cible ?

Pour que le site Web d'un centre d'information soit utilisé par les usagers, il est capital de leur proposer des informations, des contenus et des services qui répondent à leurs besoins. Si l'on veut mener à bien un projet de développement de site Web, une analyse des publics potentiels, par le biais d'une enquête ou d'un sondage rassemblant leurs attentes en informations et services, est indispensable. De plus, il est nécessaire de s'informer sur leurs aptitudes et connaissances informatiques afin d'élaborer des outils qui soient à leur portée.

- Quel type d'information veut-on trouver sur le site et comment accéder à ces informations ?

Tout d'abord, il faut distinguer le catalogue du service d'information des ressources en ligne*. En ce qui concerne le catalogue, il fait partie d'un système intégré de gestion de bibliothèque (SIGB) et donne accès aux collections de l'organisme. Pour les ressources en ligne, il faut distinguer deux catégories : celles qui ont été élaborées par le service lui-même (documents internes, etc.) et celles qui sont commerciales et auxquelles le service d'information est abonné (périodiques électroniques, bases de données, etc.)

- Comment les informations seront-elles gérées sur le site ?

De manière générale, la personne responsable de ce domaine mettra les informations du site à jour, à raison de deux fois par mois par exemple. Elle se chargera également de vérifier si les liens et les informations sur les pages sont toujours d'actualité afin que le site ne perde pas en crédibilité.

- Comment les informations doivent-elles être organisées, afin de permettre aux usagers de mieux se repérer sur le site ?

Toute l'offre documentaire devrait apparaître dès la première page pour permettre au lecteur d'effectuer son choix entre les collections et/ou de sélectionner les services voulus. Il est important que ces points d'accès soient très bien organisés et présentés en marge des pages. Ceci permet, en effet, que ces derniers soient accessibles sur toutes les pages du site et laissent une place de choix, c'est-à-dire centrée, au reste du contenu informationnel.

- Quel style serait le plus approprié ?

L'utilisation de couleurs foncées sur fond blanc, de fontes très simples ou de couleurs contrastées est conseillée. Les présentations « brouillonnes » sont à éviter. L'objectif étant, rappelons-le, de mettre l'entièreté des contenus à vue d'œil avec le moins d'effets graphiques possible. De plus, l'adresse électronique ainsi que le logo du centre d'information doivent être bien visibles.

- À quels objectifs doit répondre le site Web ?

Faire la promotion du centre d'information (services, documentation, …) ;

Fournir de la documentation en ligne (PDF, numériques, …) pour le public international qui ne peut pas se déplacer au Centre ;

Permettre aux usagers de consulter et d'interroger la base de données du catalogue ;

Répondre à des requêtes (service de référence) ;

Permettre à l'usager de consulter son compte lecteur ou encore de réserver un document.

- Quels sont, en règle générale, les services proposés sur un site Web ?

Un OPAC* Web complet permettant l'interrogation du catalogue du service d'information, la visibilité et la localisation de la disponibilité d'un ouvrage, la sauvegarde des notices dans un panier, la consultation du compte lecteur afin de voir quels sont les prêts en cours, les réservations, les amendes non payées, etc.

Un accès à des nouvelles mises à jour, des bulletins d'information, un agenda contenant les dates d'animations, conférences, expositions ou autres. Ces services donnent aux usagers un accès à l'information spécifique structurée par thèmes.

Parfois, il y aussi un forum de discussion et/ou à un service d'alerte qui permet aux usagers de recevoir régulièrement, par mail, la liste des nouvelles acquisitions sur leur compte. Enfin, il peut y avoir des bouquets de liens sur d'autres institutions et/ou sur des thématiques particulières.

- Quels sont les services qui affranchissent le public d'un déplacement au centre d'information ?

Il en existe trois : la mise à disposition d'œuvres numériques, l'offre éditoriale (ensemble des documents numérisés mis en perspective par des éléments d'informations intellectuels, techniques et pédagogiques permettant d'en exploiter le contenu. Exemple : expositions virtuelles, dossiers pédagogiques dossiers thématiques, jeux multimédia, etc.) et le service de renseignements à distance. Généralement, 80% des sites proposent au moins un de ces services.

- Qu’est-ce qu’un service de renseignement en ligne ?

Il s’agit d’un service d’interrogation à distance qui permet à l’internaute de poser une question documentaire ou informative par e-mail ou en utilisant un formulaire (cf. *15.3.5 Le service de référence*).

- Qui aura droit à l’information ?

Les informations mises à disposition sur le site Web pourront, soit être accessibles par tout public, soit limitées aux utilisateurs du centre d’information. Ce sera au Centre Grisélidis Réal d’en juger.

Après les questions, voici les différents paramètres importants pour la réalisation d’un site Web :

- L’accessibilité

Il s’agit d’un principe essentiel permettant la consultation par tous et dans toutes les conditions. L’accessibilité est une extension de l’ergonomie. Elle concerne la façon dont un site est adapté ou non à son utilisateur. Les usagers susceptibles de rencontrer des problèmes d’accessibilité liés à un handicap (cécité, daltonisme, surdité, etc.) sont nombreux et il est donc primordial de tenir compte de cette population. En outre, il existe une ordonnance obligatoire pour les bibliothèques municipales ou cantonales sur l’accessibilité de l’information. Il s’agit de l’*Ordonnance du 19 novembre 2003 sur l’élimination des inégalités frappant les personnes handicapées* (Numéro RS 151.31) (cf. *Annexe 14.1*). Le *code de déontologie des bibliothécaires suisses* contient également un paragraphe sur le principe d’accès à tous (cf. *Annexe 9.2*).

- La promotion

Assurer la promotion d'un site Web consiste à le faire connaître par de nombreux moyens afin d'améliorer son usage et de gagner en notoriété. Elle peut se faire via une liste de diffusion, un communiqué de presse, etc. Une promotion du site passe également par un bon référencement*, l’utilisation d’une adresse intuitive pour le public, de la publicité sur des supports papier comme des flyers disponibles dans le Centre d’information ou encore le bouche à oreille. En parallèle, la mise en place de liens réciproques offre la possibilité d’établir un partenariat sous forme d'échange de liens entre plusieurs sites complémentaires. Cela permet d’augmenter la fréquentation

des sites. Cette méthode s'avère être une des stratégies de promotion la plus avantageuse, tant en terme de simplicité de mise en œuvre que de coût. En effet, l'échange de liens permet de bénéficier du trafic en provenance des sites partenaires.

Le référencement

Il désigne toutes les techniques qui consistent à référencer un site sur tous les annuaires et moteurs de recherche du Web. Il faut savoir que les moteurs indexent les pages Web en se basant sur le texte intégral des pages. Tous les mots contenus sont donc des éléments potentiellement repérables. La plupart des sites sont indexés par des robots qui parcourent le Web dans un délai de 10 à 20 jours. Il est néanmoins conseillé de faire un référencement manuel, c'est-à-dire un ajout manuel à la liste de sites déjà visités par les moteurs. Enfin, un bon référencement permet de faire une bonne promotion de son site auprès du public. Pour ce faire il faut donc : sélectionner les moteurs dans lesquels le site devrait être indexé et faire un référencement manuel pour les moteurs de recherche de grande importance tels que Google, Altavista, Lycos, Yahoo, etc. ; bien remplir la balise* <title> avec des informations pertinentes ; utiliser les métadonnées*, même si dans certains cas leur utilisation par les moteurs est marginale ; choisir des descripteurs significatifs ; avoir des liens sur les pages qui pointent vers l'extérieur et vice-versa.

Les métadonnées

Ce sont des informations situées au sein d'un document afin de le décrire. Les métadonnées sont ainsi utilisées par les moteurs de recherche lors du référencement de la page Web*. Grâce à ces balises, non affichées, il est possible de renseigner sur des informations relatives à la page ou au site afin de mieux en décrire le contenu, en particulier des informations sur le ou les auteur(s) du document, sa limite de validité, la langue utilisée, etc. Les métadonnées pour les sites Web sont normalisées grâce à des normes tel que *Dublin Core* (norme ISO 15836[31]). *Dublin Core* comprend officiellement 15 éléments de description formels (titre, créateur, éditeur), intellectuels (sujet, description, langue, etc.) et relatifs à la propriété intellectuelle.

---

31 Organisation internationale de normalisation (ISO). *ISO. International Organization for Standardization*. 2008. http://www.iso.org/iso/fr/home.htm [en ligne]

- Une adresse intuitive et un nom de domaine adéquat

Enfin, l'utilisation d'une adresse intuitive et d'un nom de domaine font partie intégrante de la stratégie de développement de tout organisme sur Internet. Effectivement, une bonne adresse permet une fréquentation élevée des pages du site et une fois que l'adresse a été trouvée, il ne faudra pas oublier de la protéger ! Pour revenir au nom de domaine, certains sont plus évocateurs que d'autres quant au contenu. En voici quelques exemples :

- .gov correspond aux organismes gouvernementaux
- .edu correspond aux organismes éducatifs
- .net correspond aux organismes ayant trait aux réseaux
- .org correspond aux entreprises à but non lucratif
- Etc.

Méthodologie

Lors de notre deuxième année à la Haute école de gestion, dans le cadre du cours *Publication Web 1* donné par Alexandre Boder, il nous a été demandé d'effectuer un cahier des charges ainsi qu'un site Web pour une bibliothèque. Ce cours se prêtant bien à la tâche qui nous a été donnée d'accomplir, nous nous en sommes inspirées pour réaliser le cahier des charges du site Web du Centre Grisélidis Réal. Ce *modus operandi* a cependant été étoffé pour mieux correspondre au Centre d'information et ce, à l'aide d'autres documents de référence. Le résultat est donc très proche de la réalité et pragmatique.

En parallèle, nous avons consulté un certain nombre de sites de bibliothèques, de centres de documentation et d'archives ainsi que des sites d'associations sur la thématique du travail du sexe que nos mandantes nous ont donnés comme référence. Ces recherches nous ont permis de voir comment l'information est organisée sur ces sites, quelle est l'ergonomie utilisée, les services proposés en ligne, etc.

Par la suite, nous avons établi un schéma contenant les principaux thèmes entourant la création d'un site Web comme, par exemple, l'ergonomie, la promotion, la sécurité, etc. Ce schéma a été montré aux mandantes en vue d'obtenir leur approbation. À partir de leurs souhaits et de ce qui nous semblait important, nous avons convenu de parler plus en profondeur de certains sujets comme l'accessibilité, les contenus, la promotion, le référencement, l'ergonomie, les nouveaux services (service de référence en ligne*), les ressources en lignes (commerciales ou non), le catalogue et les archives. D'autres

sujets sont moins approfondis, voire non traités. Il s'agit de l'hébergement, la maintenance, la sécurité, la réalisation, les langues et l'évaluation du site.

Afin d'exposer un maximum d'éléments pouvant se trouver sur un site Web d'un centre d'information, nous avons souhaité réaliser un cahier des charges aussi complet que possible incluant ce qui se fait actuellement pour les sites Web et ce qu'il serait possible de faire, même si tout ne sera pas forcément mis en œuvre. Dans cette optique, nous avons décrit un certain nombre de pages Web contenant des services tels que le catalogue en ligne, un service de référence en ligne, un forum de discussion, etc. D'autres pages de type informationnel ont été dépeintes. Ces dernières présentent l'association Centre Grisélidis Réal, les collections du Centre d'information, les informations pratiques, les actualités, etc.

Une première version du cahier des charges a été montrée aux mandantes et après discussion, nous avons convenu d'une version finale qui est celle que nous présentons en *annexe 14.2*.

Le cahier des charges du site Web contient ainsi six grands paragraphes, organisés comme suit :

- Contexte d'élaboration du site ;
- Objectifs du site par rapport au Centre ;
- Publics cibles ;
- Organisation logique* ;
- Organisation physique* ;
- Recommandations graphiques et ergonomiques.

Nous tenons à souligner ici que la réalisation concrète du site se fera ultérieurement par un informaticien mandaté lorsque le Centre aura reçu des subventions. Cependant, une de nos mandantes, Elodie de Weck, a déjà tenu à réaliser un petit site à l'aide de tierces personnes et ce, dans l'optique d'offrir, dès maintenant, certaines informations aux personnes intéressées par le sujet. Ce site Web est référencé et permet donc une plus grande visibilité au Centre Grisélidis Réal. Il est disponible à l'adresse suivante : http://www.centregriselidisreal.org/

15.2 Services de base du Centre d'information

Selon notre expérience professionnelle ainsi qu'une collecte d'information effectuée à ce sujet, nous avons établi les « services de base » permettant le fonctionnement primaire du Centre Grisélidis Réal. Une fois que celui-ci aura plus de subventions, il lui sera alors possible de mettre en place ce que nous avons appelé les « services secondaires ». Ces derniers sont développés dans la partie *15.3 Services secondaires du Centre d'information*.

Concernant le Centre Grisélidis Réal, nous avons réfléchi à certains services de base qui seraient nécessaires à son fonctionnement.

Les services de base que le Centre d'information se doit de proposer dans un premier temps sont les suivants :

- L'accueil, l'aide et les renseignements aux usagers ;
- La circulation, l'accès, la consultation, le prêt ;
- La recherche documentaire ;
- La reproduction de documents ;
- Le site Web.

15.2.1 L'accueil, l'aide et les renseignements aux usagers

L'accueil aux usagers est le premier service que doit proposer tout centre d'information, bibliothèque, etc. Non seulement parce qu'il s'agit du premier contact qu'aura l'usager à son arrivée, mais aussi parce que l'image de marque du Centre est en jeu. Par conséquent, l'accueil doit être soigné au sein de l'institution.

La notion d'accueil englobe également l'aide permettant à l'usager de se repérer au sein de l'institution et les renseignements de base qu'il peut être en droit de demander. En effet, un utilisateur, satisfait, revient s'il trouve une écoute, une attention et une réponse adaptée à sa demande. Nous conseillons donc vivement au Centre d'élaborer, par la suite, une charte d'accueil.

Cependant, il ne s'agit pas uniquement pour un documentaliste d'être aimable et souriant, mais aussi de penser l'accueil plus largement au sein de son équipe. Par exemple, les horaires d'ouverture du Centre doivent répondre aux besoins des usagers. De plus, les outils comme la signalétique, un guide de l'utilisateur présentant les horaires, modalités de prêt, services proposés, etc. ou tout autre règlement se doivent d'être facilement accessibles et compréhensibles pour les publics.

15.2.2 La circulation, l'accès, la consultation et le prêt :

La circulation des documents peut se faire de différentes manières : à travers des présentoirs ou par la mise en valeur de certains documents sur les rayonnages. Le but étant que les usagers puissent en prendre rapidement connaissance et facilement.

L'accès à la documentation doit être le plus aisé possible. Certains outils comme la signalétique ou la classification permettent à l'usager de s'orienter librement dans les rayons et de manière autonome.

Pour la consultation des documents, le Centre doit se doter d'un espace de consultation abritant deux ou trois places assises avec table(s) et disposant de lumière et de calme.

Le prêt concerne la documentation au sens large, c'est-à-dire les monographies, les périodiques, les DVD ou tout autre type de documents. Il est un élément essentiel des prestations de service d'un centre d'information car il permet aux usagers de prendre connaissance de la collection proposée et de se l'« approprier ». Nous conseillons au Centre que toutes les informations concernant les modalités de prêt soient disponibles via un règlement d'utilisation. Ce dernier doit impérativement être mis à la disposition du public sous format papier (par exemple sur le bureau de prêt) et également sur le site Web du Centre Grisélidis Réal.

15.2.3 La recherche documentaire

Par recherche documentaire, nous entendons que l'usager a à sa disposition un ordinateur lui offrant la possibilité de faire des recherches de documents sur l'OPAC du Centre d'information. Cet ordinateur devra également avoir un accès Internet afin de lui permettre la recherche d'informations en ligne.

Ces recherches documentaires devront également être effectuées par le documentaliste en poste. En effet, si l'usager le demande, le documentaliste doit lui fournir, dans la mesure du possible et de sa disponibilité, des réponses à ses questions. Bien évidemment, les recherches effectuées sur Internet ne doivent pas, dans un premier temps, nécessiter trop de temps et d'énergie de la part du documentaliste.

15.2.4 La reproduction des documents

La reproduction de documents permet aux usagers de photocopier les sources d'information à sa disposition dans le Centre d'information. La reproduction est régie par le droit d'auteur. En outre, diverses sociétés privées (sans but lucratif) se chargent, au niveau suisse, de réglementer le droit d'auteur et de procurer les informations nécessaires à sa compréhension. Pour plus d'informations, nous renvoyons aux adresses Web correspondantes :

- Loi fédérale sur le droit d'auteur et les droits voisins http://www.admin.ch/ch/f/rs/231_1/
- ProLitteris : Société suisse de gestion de droits d'auteur pour la littérature et les arts plastiques
  http://www.prolitteris.ch/default1.asp
- SSA : Société suisse des auteurs
  http://www.ssa.ch
- Suissimage : Coopérative suisse pour les droits d'auteurs d'œuvres audiovisuels
  http://www.suissimage.ch

Pour l'instant, le Centre Grisélidis Réal a en sa possession une photocopieuse ayant appartenu à Grisélidis Réal. Cette machine lui a permis de réaliser, au sein de son Centre de documentation, de nombreuses copies de dossiers documentaires pour son public. Cette photocopieuse pourra donc être à nouveau utile. Néanmoins, une fois que le Centre aura plus de moyens financiers, il sera indispensable de la remplacer par une nouvelle plus moderne et donc, plus performante.

15.2.5 Le site Web

En ce qui concerne le site Web, nous renvoyons au chapitre traitant du sujet. Cependant, nous tenons à souligner que ce service a été fortement sollicité lors de l'analyse des besoins du public.

15.3 Services secondaires du Centre d'information

Nous allons maintenant présenter les différents services qui pourront être mis en place par le Centre Grisélidis Réal dans un second temps. Ces services nécessitent que le Centre d'information soit déjà fonctionnel ou qu'il possède les ressources financières, matérielles et humaines pour les développer de manière réfléchie, structurée et durable. En effet, ces prestations peuvent solliciter des besoins de natures très différentes.

Les services secondaires que nous proposons ci-dessous émanent d'une sélection que nous avons effectuée. Il faut savoir qu'actuellement, une grande quantité de prestations sont réalisables par un service d'information documentaire. Nous avons donc choisi les services qui nous paraissaient les plus pertinents pour le Centre.

15.3.1 Les produits documentaires élémentaires

Il existe deux catégories de produits documentaires : les produits élémentaires et les produits élaborés. A l'origine, ces documents étaient conçus sur papier, mais ils sont actuellement concevables et consultables en ligne. Bien évidemment, ces dossiers doivent être tenus à jour régulièrement.

Les produits documentaires élémentaires, réalisables par le Centre Grisélidis Réal, sont le reflet de l'activité de ce dernier. En voici quelques exemples :

- Bulletin d'information

Le bulletin d'information, appelé aussi « newsletter* » a pour objectif d'informer les usagers sur les activités et le développement du Centre Grisélidis Réal. Ils informent, par exemple, des nouvelles acquisitions, des dernières actualités, des expositions, des conférences, des nouveaux services, etc. Le bulletin d'information est généralement mensuel. Il peut être envoyé directement aux usagers par courriel, mais il doit aussi être disponible sur papier et facilement accessible au bureau de prêt et/ou sur le site Web du Centre.

- Liste des nouvelles acquisitions

La liste des nouvelles acquisitions présente tout type de document nouvellement acheté par le service d'information. Elle peut être structurée de différentes manières (classement par sujets, titres, auteurs, etc.). Cette liste est généralement envoyée par courriel aux usagers. Sa périodicité est mensuelle.

- Bulletin de sommaires

Le bulletin de sommaires informe sur les tables des matières de périodiques. Reproduits sous forme de photocopies ou numériquement, ces bulletins offrent la possibilité aux usagers d'en prendre connaissance et de demander, par la suite, la reproduction d'articles voulus. Ce bulletin est à réaliser de manière régulière (hebdomadaire ou mensuelle). Il est soit consultable sur place, soit envoyé par e-mail, soit encore disponible sur le site Web.

- Liste des coups de coeur

Cette liste constituée par les documentalistes est une sélection d'ouvrages les ayant particulièrement marqués. Elle se présente sous forme de résumés avec des appréciations personnelles. La publication de ce listing doit se faire de manière régulière, bien qu'il n'y ait pas de périodicité stricte. Les « coups de cœur » sont très appréciés des usagers qui se basent souvent sur ce document pour choisir leurs lectures. De plus, il s'agit d'une stratégie de fidélisation qui fait ses preuves dans d'autres institutions (Filigrane, Bibliothèques municipales de Genève).

15.3.2 Produits documentaires élaborés

Quant aux produits documentaires élaborés, ils apportent une valeur ajoutée par rapport aux produits documentaires élémentaires, dans la mesure où l'information brute est lue, traitée et ordonnée selon les critères adoptés par le centre d'information et ses utilisateurs. Ces critères peuvent être de plusieurs ordres : critère de choix et de sélection ; critère de fiabilité ; critère d'actualité.

- Dossier de presse

Le dossier de presse est un produit phare d'un service d'information documentaire. En effet, il permet de constituer un dossier élaboré à partir d'articles de presse parus sur un sujet. Ce dossier classé chronologiquement est précieux pour les usagers, car il fournit un panorama de l'évolution d'un sujet. En outre, ce dernier informe sur l'actualité. Ce dossier unique n'est généralement pas empruntable.

- Dossier documentaire

Le dossier documentaire est un produit à la structure réfléchie, qui se construit autour d'une thématique spécifique. Comparé au dossier de presse, le dossier documentaire se veut plus large, car il englobe tout type de document (articles de presse, brochures diverses, bibliographies, extraits d'ouvrages, références bibliographiques, liste de liens, etc.) Ce produit, élaboré par l'institution, peut apporter une grande valeur ajoutée s'il est indexé et catalogué. Un exemple de dossier documentaire réalisable par le Centre a été proposé lors de l'analyse des besoins par une travailleuse du sexe. Celle-ci a évoqué la nécessité de confectionner un produit documentaire contenant toutes les informations relatives aux démarches à effectuer pour se déclarer en tant que travailleur indépendant.

- Signets

Les signets, appelés aussi « bouquet de liens », sont des répertoires d'adresses URL sélectionnés pour leur intérêt envers un sujet particulier. La thématique de la prostitution génère un nombre incalculable de pages Web diverses et variées provenant de multiples « auteurs ». Nous pensons donc qu'il est nécessaire de créer un bouquet de liens structuré avec un contrôle assurant la qualité et la fiabilité de l'information sur le site Web du Centre d'information. Ces signets sont à tenir à jour régulièrement afin de ne pas aiguiller les usagers vers des pages ne fonctionnant plus. Enfin, cette prestation concorde avec les besoins des publics du Centre Grisélidis Réal qui souhaitent avoir toujours plus de services en ligne.

- Foire aux questions

La foire aux questions est une sélection de questions les plus fréquemment posées par les utilisateurs. Ces questions sont accompagnées des réponses correspondantes et le tout est classé par sujets. Ce produit documentaire élaboré n'est pas proposé dans le cahier des charges du site Web néanmoins, il faudra reconsidérer cet aspect par la suite (cf. *Annexe 14.2*).

15.3.3 Les animations, conférences et expositions

Généralement, les animations, conférences ou expositions devraient s'inscrire dans le plan de développement stratégique d'un service d'information documentaire. À cet égard, elles doivent être réfléchies et approuvées par toute l'équipe. Les animations doivent aussi s'inscrire dans une démarche de projet qui explique étape par étape, sa conception, sa mise en œuvre ainsi que son évaluation.

Les animations mettent en valeur les collections en illustrant des thématiques spécifiques de ces dernières. Elles servent également, lorsqu'elles sont adaptées aux publics, à soigner l'image de marque de l'institution.

Le but de ces animations est de fidéliser le public déjà existant et d'attirer des publics potentiels. Elles permettent également de donner une meilleure visibilité du Centre aux tutelles et à la population en général. De plus, comme le Centre est situé dans un secteur vivant, il lui serait profitable de participer à la vie du quartier des Pâquis. Enfin, ces différentes activités servent à élargir le débat au niveau sociopolitique.

Bien évidemment, la réalisation de telles animations ainsi que leur promotion (communication) nécessitent un budget spécifique plus ou moins important selon leur nature.

15.3.4 Le prêt entre bibliothèques (PEB)

Le prêt entre bibliothèques est utilisé dans plusieurs institutions faisant partie d'un même réseau.

Ce service est destiné à offrir aux usagers la possibilité d'emprunter des documents ne se trouvant pas forcément dans le Centre mais aussi dans d'autres bibliothèques du réseau. Le prêt reste gratuit, seule une participation aux frais d'envoi est exigée.

Au vu des moyens financiers restreints du Centre, il est dans son propre intérêt d'exploiter ce système afin d' « élargir » sa collection et contenter ainsi les usagers.

15.3.5 Le service de référence

Le service de référence a pour but l'aide et l'orientation de l'utilisateur. Lorsque ce dernier est à la recherche d'une information et qu'il ne peut pas lui-même l'obtenir, il fait ainsi appel à ce service.

Il s'agit donc d'un pôle de référence traitant toutes sortes de demandes. Certaines peuvent être résolues en peu de temps, contrairement à d'autres nécessitant une plus longue recherche. Généralement, le temps de réponse d'un service de référence est inscrit dans les conditions d'utilisation. Par ailleurs, selon le temps exigé pour la recherche, une participation financière peut être demandée à l'usager.

Ce service implique une réflexion au sein de l'équipe, car il s'agit d'une infrastructure assez importante et complexe à mettre en place pour son bon fonctionnement. En effet, il requiert la présence constante d'un documentaliste. Généralement, il est recommandé qu'un collaborateur ne passe pas plus de deux heures au service de référence, car cette activité peut être vite épuisante. Il est donc indispensable de bien organiser la rotation du personnel.

Par ailleurs, le service de référence, en dehors de sa fonction première, peut aussi être amené à élaborer des produits documentaires, en quelque sorte des « dérivés » de son activité première : fiches ou notes de synthèse, dossiers de presse, bibliographies thématiques, etc.

Au Centre Grisélidis Réal, il y a de fortes chances que le service de prêt et le service de référence ne fassent qu'un tout. En théorie, les deux services se doivent d'être séparés et distincts, mais dans les petites structures et souvent par manque de place, un seul bureau est utilisé pour toutes les transactions. Nous conseillons donc au Centre d'offrir ce service, mais, pour commencer, avec des horaires très restreints qui pourront par la suite, s'élargir, si l'effectif en personnel augmente.

De nos jours, le service de référence peut se présenter sous une forme présentielle et/ou virtuelle. D'autres moyens comme le mail, le téléphone ou le fax peuvent être employés pour communiquer avec le service de référence. Les possibilités étant

multiples, il incombe donc à chaque service d'information de trouver et de formaliser le fonctionnement de son service de référence.

Le service de référence présentiel implique un déplacement de l'usager dans le Centre, lui permettant ainsi une interaction directe avec le documentaliste.

Grâce à Internet, ce service s'est développé en ligne. Dans le cas qui nous occupe, l'analyse des besoins du public a démontré qu'il y a un fort intérêt pour ce dernier. Les usagers de par le monde pourront ainsi bénéficier de ces prestations, avoir accès à des informations, faire une demande en ligne, etc.

Afin que le documentaliste et l'usager interagissent, différents moyens peuvent être employés comme le e-mail, le formulaire ou le chat.

L'avantage d'un service virtuel réside dans le fait qu'il peut être pensé en tant que service collaboratif. Comme nous l'avons déjà mentionné, nous recommandons au Centre de travailler en réseau. Une coopération entre établissements présente de nombreux avantages, à savoir le partage du travail et des coûts, une plus grande amplitude horaire, plus de disciplines et de domaines couverts ainsi qu'une pérennité du service qui ne repose pas sur une structure unique. Néanmoins, la plupart du temps, quand de telles collaborations existent, chaque institution tente de répondre aux questions qu'il reçoit et ne les renvoie aux autres que s'il n'y parvient pas.

Nous sommes conscientes qu'il n'est pas réaliste de mettre en œuvre une telle prestation en bonne et due forme pour le Centre Grisélidis Réal. Néanmoins, nous pensons qu'il est possible de réaliser une infrastructure moins élaborée qui s'inspire toutefois des concepts de base d'un service de référence.

À titre d'information, nous tenons à présenter trois services de référence qui sont des exemples en la matière. Il s'agit du :

- Guichet du savoir de la Bibliothèque municipale de Lyon http://www.guichetdusavoir.org/ ;
- SwissInfoDesk de la Bibliothèque nationale suisse http://www.nb.admin.ch/slb/dienstleistungen/swissinfodesk/index.html?lang=fr ;
- Bibliosés@me de la Bibliothèque publique d'information – Paris http://www.bpi.fr/fr/la_bpi_et_vous/questions_reponses.html.

15.3.6 La veille

Lors des interviews auprès des publics, la veille n'a pas rencontré un franc succès. Après réflexion, nous pensons que cela est dû à un manque de connaissance de cette thématique. Ainsi nous estimons avérée l'utilité de la présence d'un tel service.

La veille est une activité assez récente dans le domaine de l'information documentaire. Elle peut s'avérer complexe et technique, car elle comprend les technologies de l'information et de la communication (TIC).

Il s'agit de l' *« Observation de l'environnement suivi de la diffusion ciblée d'informations analysées, sélectionnées, traitées et utiles à la prise de décision ».*[32]

Principalement utilisée dans les entreprises, elle permet aux décideurs de s'appuyer sur certaines informations afin d'orienter leurs choix stratégiques.

En effet, le spécialiste en information documentaire ou le veilleur, ne fournit pas d'information brute, mais une information fiable, actuelle et analysée faisant apparaître des opportunités, des risques et des enjeux.

Il existe différents types de veilles mais toutes ne sont pas susceptibles d'intéresser le Centre. Celles que nous présentons ici sont, selon nous, des veilles traitant de thèmes qui touchent le travail du sexe et que le Centre pourrait appliquer.

- La veille juridique : permet d'observer les instances juridiques, les lois, les décrets, la jurisprudence, les débats parlementaires, etc. ;
- La veille sociétale : permet d'observer les mœurs, les mentalités, les environnements, les mouvements sociaux, etc. ;
- La veille géopolitique : permet d'observer l'actualité internationale.

Les outils de recherche utilisés pour la veille sont peu connus et il n'existe pas beaucoup de documentation les concernant. Certains apparaissent et disparaissent car ce marché est encore instable. De plus, certains sont particulièrement compliqués à utiliser et très coûteux.

Voici un échantillon d'outils qui pourraient être utiles au Centre. Ces derniers sont relativement accessibles et parfois gratuits :

- Les métamoteurs (Copernic, Ixquick) : interrogent plusieurs moteurs de recherche à la fois, font des surveillances de sites, etc. ;
- Les gestionnaires de favoris (Delicious) : organisent les adresses URL, les stockent, etc. ;

32 JACOBIAK, François. Cité dans : MADINIER, Hélène. *Veille stratégique (1)*.Genève, 2008

- Les flux RSS : permettent de s'informer rapidement, facilement et avec un minimum de pollution publicitaire ;
- Les podcasts : sont des flux RSS qui pointent vers un contenu multimédia plutôt que textuel, ils permettent de regarder ou écouter une émission en différé ;
- Les outils de cartographie (Kartoo) : offrent une représentation graphique des recherches effectuées.

Nous avons pensé à certaines activités de veille assez basiques qui pourraient être développées dans un premier temps au sein du Centre :

- Suivre les nouvelles publications et les articles traitant de la prostitution ;
- Se tenir au courant des conférences, colloques, etc. au sujet de la thématique de la prostitution ;
- Surveiller les services d'information documentaire qui sont proches des thématiques du Centre Grisélidis Réal (par exemple : les femmes, la santé, la sexualité, etc.) ;
- Suivre les nouvelles lois et réglementations sur la thématique du travail du sexe.
- Suivre l'actualité à travers la presse quotidienne, les sites Web et les flux RSS* ;
- Dépouiller Livre Hebdo qui est un magazine professionnel hebdomadaire français publié par le Cercle de la librairie et destiné aux professionnels du livre ;
- Suivre l'évolution des nouvelles technologies pour les centres de documentation ;

15.3.7 La formation des usagers

Actuellement, la formation des usagers prend une part de plus en plus importante dans les services d'information documentaire. Ceux-ci organisent des cours individuels ou par groupes dans le but de rendre les usagers plus autonomes.

Au Centre Grisélidis Réal, le documentaliste étant la première personne de contact que l'usager rencontre, il pourra initier celui-ci au fonctionnement du Centre, au classement des documents, à l'utilisation des outils informatiques (bases de données, catalogue et autres), etc. En effet, l'usager ne sait pas forcément comment chercher des informations ou accéder à tous les services proposés, d'où l'importance de cette formation.

16. Promotion

La promotion d'un service d'information documentaire est nécessaire pour diverses raisons. Elle permet, tout d'abord, de conscientiser les gens sur les défis auxquels font face ces services d'information et favorise ainsi un dialogue plus éclairé. Cette promotion aide également les bibliothèques à démontrer leur valeur et à accroître leur visibilité. Finalement, elle permet de se faire (re)connaître auprès des autorités politiques et autres « subventionneurs » potentiels.

Cet aspect ne doit donc pas être négligé, mais il peut néanmoins être traité dans un second temps, une fois le Centre Grisélidis Réal en place.

La promotion se nomme aussi parfois marketing. En effet, selon certaines théories, un service d'information peut être considéré comme une entreprise privée.

Réalisation

Nous allons donc présenter quelques aspects promotionnels pouvant être réalisées par le Centre Grisélidis Réal. Ce chapitre ne constituant pas une priorité pour notre mandat, nous ne prétendons, en aucune manière, être exhaustives dans l'énumération des différents outils promotionnels réalisables par un service d'information documentaire.

Actuellement, le Web constitue une scène promotionnelle incontournable. Ainsi, le site Web du Centre Grisélidis Réal représente, à lui seul, un outil de poids. De plus, on peut proposer aux sites exposant la même thématique d'ajouter à leur bouquet de lien celui du Centre.

Les animations et/ou expositions réalisées par le Centre sont également un moyen de le promouvoir. En effet, ces activités vont attirer non seulement les usagers déjà fidèles, mais probablement des personnes qui prendront, de cette façon, connaissance de l'existence et des actions du Centre. Dans le même ordre d'idée, l'organisation d'ateliers avec une thématique précise peut être enrichissante et servir à la promotion. À travers ce type d'activités, la documentation disponible peut être utilisée et, de par ce fait, souligner le bien fondé et la nécessité d'une collection sur la prostitution.

Dans ce cadre, il convient de faire part à la presse des actions menées par l'envoi de communiqués de presse. Au travers des relations avec les médias et particulièrement

avec des journalistes concernés par le sujet, il est possible de stimuler l'intérêt et de faire parler du Centre. La presse professionnelle documentaire ne doit pas être oubliée.

La prostitution est un sujet qui réunit fréquemment les personnes actives dans le domaine, bon nombre de conférences et de débats se tiennent régulièrement. La participation à de telles manifestations est utile pour deux raisons : se tenir informé des dernières thématiques qui occupent le monde prostitutionnel et se faire connaître auprès du public présent lors de ces rencontres.

Les bulletins d'information, appelés également « newsletter », sont un excellent vecteur pour la promotion et prennent aujourd'hui souvent la forme électronique (cf. *15.3.1 Les produits documentaires élémentaires*).

Comme il a déjà été mentionné dans le chapitre consacré à l'aménagement, le local de la rue Amat est de plain-pied et bénéficie d'une vitrine. En faisant preuve de créativité et d'imagination, la vitrine peut être aménagée et décorée à des frais réduits et se révéler ainsi un atout promotionnel influent.

Une brochure présentant les services proposés devra être réalisée. Pour assurer la diffusion de cet outil, ce document devra être déposé dans des endroits stratégiques (associations en lien avec la prostitution et/ou les femmes). Sous une forme plus réduite, le flyer est un support pratique pouvant être distribué à bon nombre d'endroits. Il est également possible de faire parvenir ces différents supports promotionnels directement chez les lecteurs à travers le courrier postal ou l'e-mail.

On veillera aussi à ce que les coordonnées du Centre figurent dans les annuaires.

Enfin, au risque d'énoncer une banalité, les contacts personnels avec les différents partenaires contribuent à la reconnaissance du Centre. Parfois ces contacts peuvent être soignés par des moyens informels très appréciés de tous, les apéros !

17. Contrôle de l'activité du Centre d'information

Puisque le contrôle de l'activité ne pourra être mis à exécution qu'une fois le Centre fonctionnel, nous abordons cet élément laconiquement.

Comme nous avons pu le voir dans le chapitre consacré à la planification stratégique, le contrôle de l'activité, plus connu sous l'appellation *évaluation de la performance*, constitue la dernière étape du management stratégique (cf. 8. *Planification stratégique*). Bien que cet aspect soit chronologiquement éloigné, il ne doit en aucun cas être négligé. En effet, l'évaluation de l'activité est une constituante inconditionnelle de la gestion d'un centre d'information, sans laquelle la bonne santé de ce dernier sera tôt ou tard menacée.

Très sommairement, nous dirons que cette démarche consiste à confronter régulièrement la réalité à ce qui avait été décidé au préalable dans les prévisions stratégiques. Pour ce faire, des données sur l'activité effective du Centre d'information sont collectées dans le but de faire son analyse critique. Une fois cette analyse réalisée, elle permet de corriger voire réorienter l'activité du Centre dans l'optique de la rendre plus performante.

L'évaluation de la performance se base, en règle générale, sur différents outils :

- Le suivi d'indicateurs (un indicateur étant la mesure chiffrée d'une activité du SID) ;
- Un tableau de bord qui regroupe tous les indicateurs clés sur l'activité du SID ;
- Des enquêtes et/ou études ponctuelles (de satisfaction des usagers, par exemple) ;
- Le rapport d'activité (fait le point sur l'évaluation de la performance en tant que bilan ; utilisé à des fins de communication).

Pour plus de précisions concernant le contrôle de l'activité, nous renvoyons à une norme (ISO 11620) fournissant des indicateurs servant à cet examen critique et à quelques ouvrages de référence traitant de cet aspect :

- ISO ORGANISATION INTERNATIONALE DE NORMALISATION. ISO 11620 : 2008 – Information et documentation – Indicateurs de performance des bibliothèques. In : *ISO. International Organization for Standardization* [en ligne]. 1995, 2008. http://www.iso.org/iso/fr/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=37853

- CARBONE Pierre. *Construire des indicateurs et tableaux de bord*. Villeurbanne : ENSSIB, 2002, 256 p. (La boîte à outils). ISBN : 2910227456
- GIAPPICONI Thierry. *Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 2001. 223 p. (Collection Bibliothèques). ISBN : 2765407959
- MUET, Florence et SALAÜN, Jean-Michel. *Stratégie marketing des services d'information : bibliothèques et centres de documentation*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 2001. 221 p. (Collection Bibliothèques) ISBN 2765407940
- SUTTER Eric. *L'évaluation et les indicateurs de performance des activités info-documentaires*. Paris : ABDS, 2006. 60 p. (L'essentiel sur…). ISBN : 2843650828

18. Conclusion

18.1 Évaluation des objectifs et recommandations

Arrivées à la fin de notre mémoire, il est temps de tirer des conclusions. Pour cela, nous aimerions revenir sur les objectifs fixés au commencement. Nous allons donc les reprendre, un par un, afin d'évaluer le niveau d'atteinte de ces derniers.

Comme nous l'avions déjà mentionné, les objectifs généraux ne sont vérifiables qu'à l'aide des objectifs spécifiques formulés.

Par conséquent, ce sont les objectifs spécifiques dont nous évaluons l'atteinte.

- Produire des documents fondateurs (politique documentaire, charte institutionnelle) nécessaires au fonctionnement du Centre d'information ;

Une charte et une politique documentaire ont été développées de manière approfondie. Le Centre n'étant pas en place, ces documents devront faire l'objet d'une réévaluation en temps voulu. De plus, nous avons souhaité procéder à un rappel de l'utilité d'une planification stratégique. Cet élément ne fait pas partie, à proprement parler, des documents fondateurs d'une institution. Néanmoins, il chapeaute l'ensemble de l'organisation du Centre d'information, c'est pourquoi il s'inscrit dans cet objectif spécifique.

- Proposer un traitement intellectuel (classification, catalogage, indexation) des ressources documentaires ;

Une classification a été réalisée et testée. De même, deux listes de mots-clés (une de mots communs et une deuxième de noms propres) ont vu le jour. Enfin, des explications concernant le catalogage ont été présentées et une démonstration de ce dernier a été effectuée sur le logiciel PMB.

- Mettre en valeur le Centre d'information en développant des prestations de service (site Web, service de prêt, service de référence, etc.) ;

Nous avons procédé à la conception théorique d'un site Web ainsi qu'à son organisation logique et physique. Des services de base ainsi que des services secondaires ont ensuite été décrits et adaptés, dans la mesure du possible, au Centre Grisélidis Réal ainsi qu'à ses publics.

- Proposer des lignes directrices générales pour une identité visuelle ;

Un bref chapitre consacré à ce sujet a été rédigé, il se divise en trois parties qui représentent les éléments prioritaires dans le domaine à savoir, une charte graphique, un logo et une signalétique.

- Apporter des bases théoriques pour un agencement physique du futur Centre d'information ;

Des éléments nécessaires à l'infrastructure et l'aménagement ont été fournis, et ceci en regard des réalités physiques et financières du Centre Grisélidis Réal.

- Orienter le Centre vers des notions de promotion et d'évaluation.

Des parties du travail livrent les notions théoriques de ces domaines. Ces derniers ont été adaptés à la réalité du Centre Grisélidis Réal.

Dans un souci de cohérence, nous nous sommes également appliquées à répondre à des aspects complémentaires de la structure documentaire relevée au cours de l'élaboration de ce travail. C'est ainsi que nous avons abordé un volet sur le traitement matériel de la documentation ainsi qu'une description de deux logiciels de gestion (documentaire et archivistique). Bien que ces aspects ne répondent pas directement aux objectifs spécifiques, nous pensons qu'il aurait été inadéquat de les laisser de côté.

Nous considérons donc que l'ensemble des objectifs spécifiques fixés a été atteint. Par conséquent, les objectifs généraux le sont également. Seul l'objectif général consistant à réaliser un guide de gestion de la structure documentaire n'a pas vu le jour. Faute de temps, nous avons pris conscience que cette tâche s'avérerait irréalisable. En effet, nous avons préféré renoncer à cette partie afin de rester focalisées sur les multiples éléments nécessaires à la mise en place du Centre.

Nous ne consacrerons pas ici de chapitre spécifique aux recommandations. Effectivement, ces dernières ont été clairement mentionnées tout au long de notre travail. Cependant, au risque de nous répéter, nous nous permettons d'insister sur trois aspects que nous considérons comme étant les plus importants. Il s'agit de l'engagement d'un professionnel de l'information documentaire pour gérer le Centre et du développement des réseaux et partenariats de ce dernier. Pour la troisième recommandation, nous souhaitons encourager le Centre Grisélidis Réal à maintenir sa persévérance et sa ténacité. C'est ainsi qu'il atteindra son idéal.

18.2 Difficultés rencontrées

Bien évidemment, la réalisation de ce mandat nous a amenées à franchir des étapes difficiles. La nature conceptuelle de ce dernier a exigé de nous l'acquisition d'une vision globale de la structure d'un service d'information. En effet, le manque d'aspects concrets, dû au fait que le Centre d'information n'existe pas, a été déstabilisant pour initier sa mise en place.

Le monde associatif fonctionnant avec un grand nombre d'acteurs différents, il n'a pas été aisé de s'y adapter. De plus, certains paramètres étant le théâtre de changements constants, ils nous ont procuré un sentiment d'instabilité avec lequel nous avons cependant appris à composer. En outre, le Centre Grisélidis Réal étant fortement impliqué dans un « combat » politique, nous avons parfois dû affirmer nos choix bibliothéconomiques pour que ces derniers ne se voient pas travestis à des fins purement politiques.

Finalement, réaliser un tel projet à trois s'est avéré parfois lourd au niveau de la coordination et de l'organisation. En effet, pour maintenir un groupe efficace, productif et agréable, chacune de nous a ainsi dû fournir des efforts d'adaptation et de diplomatie.

18.3 Bilan personnel

Le travail effectué a été enrichissant pour divers aspects.

Sur le plan professionnel, il nous a permis de traiter une multitude de domaines bibliothéconomiques. Nous avons ainsi gagné un précieux savoir quant à la globalité des aspects qui composent un centre d'information. Le temps imparti ne nous permettant pas de travailler tous les sujets en profondeur, nous en avons parfois ressenti une certaine frustration. Cependant, le travail effectif réalisé nous procure un sentiment de satisfaction, car nous estimons avoir apporté des solutions documentaires fiables, viables et de qualité.

À un niveau plus personnel et en lien avec le sujet du travail de sexe, la proximité avec cette thématique a touché chacune de nous par rapport à ses valeurs, à ses convictions, à ses émotions et à son intimité. Au fil de notre projet, nous avons capitalisé des connaissances théoriques sur le travail du sexe et surtout sur la réalité de ce dernier. Ainsi, au fil du temps, notre perception de la prostitution s'est affinée jusqu'à nous permettre de mieux cerner ses multiples facettes. Cet éclairage nous a donc permis de nous distancer par rapport aux clichés et préjugés existants.

De plus, la prostitution étant inséparable du sexe et ce dernier étant souvent sujet à plaisanteries, nous n'avons pas hésité à en tirer profit. À cet égard, certains épisodes de notre travail se sont avérés cocasses et amusants.

Pour finir, la richesse engendrée par un travail commun nous a beaucoup apporté sur un plan personnel, mais aussi professionnel.

18.4 Épilogue

Nous avons rédigé cet épilogue dans le but de répondre au préambule qui initie notre travail.

Depuis le début, nous avions conscience que nous contribuions à un projet initié par Grisélidis Réal. Le fait d'avoir pu poursuivre (un bout du moins) l'entreprise bibliothéconomique de « la catin révolutionnaire » a été pour nous fort stimulant.

Au cours de notre travail et des recherches effectuées, nous avons dû nous rendre à une évidence navrante : le sexe tarifé est un sujet négligé par les spécialistes en information documentaire. Effectivement, comme l'avait constaté Grisélidis Réal rares et modiques sont les collections entièrement consacrées à la prostitution. Pourquoi cela ? Serait-ce le passé monacal de notre profession qui a laissé des traces pudibondes ?

Arrivées aux dernières lignes, nous aimerions nous affirmer en tant que professionnelles de l'information et rejoindre le point de vue de Grisélidis Réal qui, en tant que professionnelle du sexe, s'était offusquée de cette lacune documentaire. En effet, il est grand temps que documentation et travail du sexe « s'unissent » et qu'une réelle, complète et sérieuse collection à ce sujet voie le jour.

Ainsi, nous finalisons ce projet avec le souhait sincère que notre travail puisse dans un avenir proche servir à une application pratique et à la mise en place effective du *Centre* ***d'information*** *Grisélidis Réal – Documentation internationale sur la prostitution*. Cela serait pour nous, la plus grande des gratifications.

19. Lexique

Certains termes spécifiques à l'information documentaire ou au monde du travail du sexe sont expliqués ici. Les termes définis dans ce lexique sont signalés à l'aide d'une étoile « * » à leur première apparition dans le travail de Bachelor.

Les définitions sont principalement tirées des ouvrages cités dans la bibliographie. Afin de faciliter la compréhension quelques définitions ont cependant été retouchées.

Assistance sexuelle

Travail consistant à offrir des services sensuels et/ou sexuels à des personnes souffrant d'handicaps physiques et/ou mentaux.

Attribut ALT des images

Les images du site sont opaques pour les moteurs de recherche, c'est-à-dire qu'ils ne sont pas capables d'en indexer le contenu ; il est donc conseillé de mettre un attribut ALT sur chacune des images, permettant d'en décrire le contenu. La balise ALT est également primordiale pour les non-voyants, navigant à l'aide de terminaux en braille.

Balise HTML

Une page HTML est un fichier texte contenant des balises (parfois appelées *marqueurs* ou *repères* ou *tags* en anglais) permettant de mettre en forme le texte, les images, etc. Une balise est un élément de texte (un nom) encadrée par le caractère inférieur (<) et le caractère supérieur (>), par exemple « <*title*> ».

Bibliothéconomie

Science, techniques et activités relatives à l'organisation, la gestion, la législation et la réglementation des bibliothèques.

Bruit

Ensemble de documents non pertinents trouvés en réponse à une question, lors d'une recherche d'information.

Butinage

Activité du lecteur qui cherche dans les rayons ou dans un système informatique et feuillette les documents en vue de s'informer.

Centre de documentation

Voir définition « Service de documentation ».

CDU

La classification décimale universelle (CDU) est un système de classification de bibliothèque développé par Paul Otlet et Henri La Fontaine, deux juristes belges fondateurs de l'Institut International de Bibliographie en 1895, à partir de la classification décimale de Dewey (CDD), et avec l'autorisation de Melvil Dewey. Elle a connu plusieurs éditions depuis 1905. Elle a été traduite en 20 langues.

Classification à facette

Classification qui se compose de facettes principales qui correspondent à des concepts de base. Pour décrire un document le concept choisi est ensuite décliné en cinq facettes : Personnalité, (l'objet principal du document), Matière (la substance), l'Énergie (opération subie par le sujet), l'Espace (couverture géographique), le Temps (période chronologique). L'enchaînement de ces facettes se fait toujours dans le même ordre afin d'obtenir une notation homogène.

Classification par centres d'intérêt

Système qui consiste à organiser les collections selon le mode de pensée des utilisateurs et plus précisément selon leurs centres d'intérêt.

CMS (Content Management System)

Les systèmes de gestion de contenus permettent de gérer son propre site Web à l'aide d'une interface d'administration en ligne, intuitive et simple d'utilisation.

Collation (zone de)

Ensemble de données décrivant les éléments matériels propres à un document : pagination ou durée, illustration, format, dimension, matériel d'accompagnement, etc.

CSS (Cascading Style Sheet)

Les feuilles de style permettent notamment : d'obtenir une présentation homogène sur tout un site en faisant appel sur toutes les pages à une même définition de style, de permettre le changement de l'aspect d'un site complet entier par la seule modification de quelques lignes. Comme les styles sont définis à part, une plus grande lisibilité de l'HTML est possible.

Descripteur

Terme simple ou composé, extrait d'un langage contrôlé (tel qu'un thésaurus) pour représenter sans ambiguïté au cours de l'opération d'indexation une notion contenue dans un document.

Dos du livre

Côté visible une fois le livre rangé normalement dans une bibliothèque et sur lequel on inscrit le titre. C'est la partie opposée à la tranche*.

Doublon

Présence, dans les résultats d'une recherche d'information, de plusieurs enregistrements décrivant un même document.

Douchette

Lecteur optique de données, en forme de petite pomme de douche.

Epi

Ensemble de travées de rayonnages juxtaposés.

Flux RSS

Fichier mis à jour en permanence qui permet aux internautes d'obtenir en temps réel les dernières informations sans avoir à aller sur le site. Simple et gratuit, c'est le meilleur moyen pour ne rien manquer de ce qui se passe sur le Net.

Gouttière

Côté opposé du dos* et d'une forme concave égale à l'arrondi du dos et obtenu par l'arrondissure du dos.

IFLA

*(**I**nternational **F**ederation of **L**ibrary **A**ssociations and Institutions)* est une fédération internationale d'associations et d'institutions représentant les intérêts des bibliothèques, des services d'information et de leurs utilisateurs.

Indexation (zone d')

Cette zone, utilisée dans le logiciel PMB, permet au documentaliste d'indexer un document grâce à une série de mots-clés, dits aussi catégories, issus d'un thésaurus interne intégré dans le logiciel.

Information de gestion (zone d')

Cette zone, utilisée dans le logiciel PMB, permet de définir le statut d'un document (en commande, prêt express, sans statut particulier).

ISBN (zone de l')

Numéro international normalisé servant à identifier chaque édition ou volume d'un ouvrage, quel que soit son support. Il s'applique aux livres, aux livres-cassettes, aux documents cartographiques, aux microformes, aux documents électroniques (y compris les logiciels) et aux documents multimédias. Il est composé de dix chiffres.

ISSN (zone de l')

Numéro international normalisé servant à identifier de façon univoque les publications en série quel qu'en soit le support. Il est composé de huit chiffres.

Javascript

Langage de programmation de scripts principalement utilisé pour les pages Web interactives. Le Javascript permet d'avoir des pages plus dynamiques.

Langage documentaire

Langage contrôlé et normalisé utilisé dans un système documentaire pour l'indexation et la recherche. Un langage documentaire permet de représenter de manière univoque les notions identifiées dans les documents et dans les demandes des utilisateurs, en prescrivant une liste de termes ou d'indices, et leurs règles d'utilisation.

Lien (zone de)

Pour le catalogage des documents, le logiciel PMB utilise une zone appelée « lien ». Cette dernière permet de rattacher une adresse URL à un document. Il est également possible de contrôler directement si l'adresse fonctionne en cliquant sur la fonction « Vérifier ». Cette dernière, ouvre la page Web dans une nouvelle fenêtre.

Littérature grise

Document produit à l'intention d'un public restreint, en dehors des circuits commerciaux de l'édition et de la diffusion, et en marge des dispositifs de contrôle bibliographique.

Mention de responsabilité (zone de la)

Éléments relatifs à l'identification et/ou à la fonction des personnes ou collectivités liées à la création intellectuelle ou artistique d'une publication ou à sa réalisation.

Métadonnées

Une métadonnée est une donnée servant à définir ou décrire une autre donnée quel que soit son support (papier ou électronique). Les métadonnées sont des informations situées au sein d'un document afin de le décrire.

Mètre linéaire

Unité de mesure correspondant à l'ensemble des documents placés côte à côte sur un mètre de rayonnage.

Monographie

Document formant un tout, en une ou plusieurs parties, soit qu'il paraisse en une seule fois, soit que sa publication s'étende sur une durée limitée selon un plan établi à l'avance et dont les parties séparées portent en général des titres particuliers.

Newsletter

Il s'agit d'une lettre d'information électronique envoyée périodiquement par mail à des abonnés. Elle est composée de texte, illustrations et de liens renvoyant vers un site.

Notes (zone de)

La zone de notes, utilisée par le logiciel PMB, permet au documentaliste de mentionner certaines informations qui n'ont pas pu être insérées précédemment. Elles se divisent en trois catégories : la note générale (peut signaler si une page est manquante), la note de contenu (concerne le contenu informationnel du document) et le résumé du document.

OPAC (Online Public Access Catalogue) se dit aussi catalogue en ligne.

Fait partie d'un système intégré de gestion de bibliothèque et donne accès aux collections de l'organisme. Les sites Web de bibliothèques ouvertes au public proposent presque toujours un accès au catalogue en ligne.

Organisation logique

Concerne la structure qui sert à la conception du site Web (arborescence).

Organisation physique

Concerne l'organisation des fichiers sur le serveur. Il s'agit de la structure dans laquelle on navigue. Il y a divers dossiers (PDF, HTML, GIF…)

Page de titre

Page placée en général au début d'une publication, qui porte le titre complet de celle-ci, le (ou les) mention(s) de responsabilité et habituellement tout ou partie des données sur l'édition. En électronique, on parle d'écran-titre.

Page Web

Fichier HTML identifié par une adresse URL. Une page Web comporte des textes, des images et, éventuellement, des objets numériques. A chaque adresse Web correspond une page Web.

Pictogramme

Un pictogramme (*également appelé pictographe*) est une représentation graphique schématique, un dessin figuratif stylisé fonctionnant comme un signe d'une langue écrite et qui ne transcrit pas la langue orale.

Plats

Ce sont les deux cartons recouvrant le livre (plat avant et plat arrière...).

Quasi-synonymie

Caractère de deux ou plusieurs termes de formes différentes et de significations voisines, qui peuvent, à des fins de recherche documentaire, être considérés comme synonymes.

Quatrième de couverture

Dernière page extérieure d'un livre. Elle n'est pas numérotée et accueille généralement un résumé de l'ouvrage, un extrait représentatif du contenu ou une présentation de l'auteur.

Recherche documentaire

Ensemble des méthodes, procédures et techniques ayant pour objet de retrouver des références de documents pertinents (répondant à une demande d'information) et les documents eux-mêmes.

Référencement

On désigne habituellement par ce terme (en anglais Web positionning) l'ensemble des techniques permettant d'améliorer la visibilité d'un site Web.

Règle des trois clics

Conception de site Web, principe informel d'ergonomie selon lequel l'internaute doit pouvoir accéder à n'importe quelle information présente sur le site en suivant au plus trois hyperliens (trois clics de souris) depuis la page principale.

Relation sémantique

Relation mettant en évidence les liens de signification entre les termes ou les classes d'un langage documentaire. Les principales relations sémantiques sont la relation d'équivalence, la relation hiérarchique et la relation associative.

Ressources en ligne

Concerne les ressources numériques en lignes sur un site Web. Il y a deux catégories : celles réalisées par la bibliothèque et les commerciales où la bibliothèque est abonnée: les périodiques électroniques, les bases de données…

Service d'archives

Gère la mémoire d'une organisation (pays, ministère, entreprise, association…), son patrimoine ; les documents anciens sont archivés à des fins administratives ou culturelles. Un service d'archives s'applique à conserver l'ensemble de l'information produite dans cette organisation. Le terme « archives » sert à désigner les documents eux-mêmes et le dépôt où ils sont conservés.

Service d’information

Entité chargée de répondre aux demandes, besoins et attentes d'information d'un public défini a priori. Les moyens mis en œuvre sont diversifiés: constitution d'un fonds documentaire, identification et sélection de sources et ressources d'information, réalisation de produits documentaires, etc.

Service de documentation

Assure le traitement permanent et systématique de documents (écrits, imprimés, photographies, audiovisuels) ou de données incluant la collecte, le signalement, l’analyse, le stockage, la recherche et la diffusion de ceux-ci pour l’information des usagers. Sa mission est précise : la recherche et la diffusion de l’information à court terme. Rapidité, adaptabilité, souplesse sont les critères de ce service. La conservation n’est pas sa priorité.

Service de référence en ligne

Service d’information au public. Les internautes posent une question à un spécialiste en information documentaire via le service de référence en ligne d’une bibliothèque. Le bibliothécaire a un certain laps de temps pour faire la recherche et lui répondre par e-mail.

Système intégré de gestion de bibliothèque (SIGB) ou logiciel de bibliothèque

Logiciel visant à répondre aux besoins essentiels de gestion d’une bibliothèque. Construit autour d’un système de gestion de bases de données, il comprend au moins les fonctions suivantes : catalogage, prêt, recherche documentaire.

Tranche

Indifféremment les trois côtés du livre autres que le dos, qui peut être de tête, de queue ou de gouttière*.

Transgenre

Néologisme français reflétant une terminologie évolutive pour décrire les personnes dont le genre – l'identité psychique et sociale reliée aux concepts d'homme et de femme – rentre en conflit avec leur sexe biologique.

Travail du sexe

Activité exercée par une personne impliquant un échange de services sexuels contre une rémunération. Le travail du sexe désigne une pluralité d'activités : la pornographie, la prostitution, les téléphones roses, la danse nue, les massages érotiques, la domination, etc. On dit que le dénominateur commun de l'ensemble des pratiques liées au travail du sexe est qu'elles constituent une source génératrice de revenus.

UNIMARC

MARC est l'acronyme de Machine-Readable Cataloging. Il désigne un format d'échange de données bibliographiques permettant d'informatiser les catalogues de bibliothèques.

Vedette matière

Mot ou expression qui résultent de descripteurs et qui ensemble reflètent un sujet donné.

Bibliographie

La présente bibliographie est structurée par chapitre et/ou volets abordés dans le travail de Bachelor. Il s'agit donc d'une bibliographie classée par thèmes. À l'intérieur de chacun de ces thèmes, les notices bibliographiques sont ensuite ordonnées par ordre alphabétique sans distinction de supports.

Généralités

ANNEN, Olivier et VINADER, David. *Sidoc : mise sur pied d'un centre de documentation au Groupe Sida Genève (GSG)*. 1995. Pagination multiple. Travail de diplôme, Information documentaire, École supérieure d'information documentaire, Genève, 1995.

ASPASIE. *ASPASIE.* [en ligne]. http://www.aspasie.ch/ (consulté le 19 février 2009)

BATIFOULIER Christian, LE SIDANER, Olivia. *Organiser sa documentation et rechercher l'information.* 4e éd. Paris : Victoire Éditions, 2004. 102 p. (Métier journaliste). ISBN 290805678X

BISBROUCK Marie-Françoise. *Construire une bibliothèque universitaire : de la conception à la réalisation*. Paris : Éd. du Cercle de la librairie, 1993. 303 p. (Bibliothèques). ISBN 2765405182

BOULOGNE, Arlette. *Vocabulaire de la documentation*. Paris : ADBS, 2005. 334 p. ISBN 2843650712

BRICOLENS, Delphine, CAVIN, Laurence, SCILIPOTI, Jessica. *Espace culturel François de Sales : projet de bibliothèque*. 2004. Pagination multiple. Travail de diplôme, Information documentaire, Haute école de gestion, Genève, 2004.

CENTRE GRISELIDIS REAL – DOCUMENTATION INTERNATIONALE SUR LA PROSTITUTION. *Présentation du projet*. Genève, Février 2009. 10 p.

CENTRE GRISELIDIS REAL – DOCUMENTATION INTERNATIONALE SUR LA PROSTITUTION. *Rapport d'activités 2008 (et début 2009).* Genève, 2009. 14 p.

CLAFG. Aspasie – présentation. In : CLAFG. *Centre des associations féminines genevoises* [en ligne]. http://www.clafg.ch/spip.php?page=sommaire (consulté le 12 mars 2009)

CLAVEL, Gilles, CORTHAY, David, NIKLES, Isabelle, ZONNEVIJLLE. *Concept d'organisation de la documentation et des archives de l'AMR.* 2005. 158 p. Travail de diplôme, Information documentaire, Haute école de gestion, Genève, 2005.

ETIENNE, Lucie, FAEH, Barbara, GEX-FARBY, Sandra. *Pour que chacun trouve sa place, pour que chacun trouve sa doc : élaboration d'une structure documentaire facilitant l'accès à l'information au sein de l'Association Réalise.* 2005, Pagination multiple. Travail de diplôme, Information documentaire, Haute école de gestion de Genève, Genève, 2005.

FABIANNO, Sabrina. *Organisation de la bibliothèque de l'association Trialogue.* 1999. 55 p. Travail de diplôme, Information documentaire, Ecole d'information documentaire, Genève, 1999.

FORGET, Jacqueline. *Le centre de documentation : installation, traitement des documents et de l'information bibliographique.* Paris : Agence de coopération culturelle et technique : Conseil international de la langue française : PUF, 1992. 218 p. (Information et développement : niveau initiation 2). ISBN 2853192423

INTERNATIONAL INSTITUTE OF SOCIAL HISTORY. Archief Mr. A. de Graaf Stichting (Amsterdam).In : *International Institute of social history*.[en ligne]. 1994. 2009. http://www.iisg.nl/archives/en/files/m/10933038.php (consulté le 8 mars 2009)

JOTTERAND, Fanny, MILLS, Julia, RIARD, Delphine. *Réorganisation de la bibliothèque du Centre de recherche sur l'environnement alpin (Sion).* 2004. Pagination multiple. Travail de diplôme, Information documentaire, Haute école de gestion, Genève, 2004.

JUD, Veronica. *Centre Grisélidis Réal : Développement d'un Centre de documentation autour de la prostitution : Dosser.* Genève, 2008.

LARBRE, François. *Organiser le libre accès*. Villeurbanne : Institut de Formation des Bibliothécaires, 1995. 128 p. (La Boîte à outils). ISBN 2910966003

MOUNT, Ellis. *Special libraries and information centers : an introductory text*. 3ème ed. Washington DC : Special Libraries Association, 1995. 272 p. ISBN 0871114372

PAUL, Meg. *Strategien für Spezialbibliotheken*. Berlin : Deutsches Bibliotheksinstitut, 1996. 98 p. (Arbeitshilfen für Spezialbibliotheken ; Bd. 7, Dbi-Materialien ; 148). ISBN 387068948X

PORTER, Kirby. *Setting up a new library and information service*. Oxford : Chandos Publishing, 2003. 164 p. (Chandos information professional series). ISBN 1843340534

TORCHE, Emmanuelle. *Centre de documentation de Maison des Association socio-politiques de Genève : Elaboration du projet.* 2000. 66 p. Travail de diplôme, Information documentaire, E.I.D., Genève, 2000.

UKNSWP. UKNSWP Specialist Collection. In : *UKNSWP – UK Network of Sex Work Projects.* [en ligne]. 2004. 2008. http://www.uknswp.org/r_special.asp (consulté le 23 juin 2009)

VUILLEMIN, Alain. *Les centres de documentation et les nouvelles technologies de l'information : guide d'implantation et d'extension des centres de ressources documentaires multimédias*. Paris : La Documentation française, 1994. 371 p. ISBN 2110031581

Travail du sexe

AIDE SUISSE CONTRE LE SIDA. *Don Juan – Informations aux consommateurs de sexe tarifé* [en ligne]. 2008. http://www.don-juan.ch/f/ (consulté le 1 juin 2009)

CARRE, Jean-Michel. *Les travailleuses du sexe.* France : Infrarouge, 2009.

CARMONA, Harmonia. *Muerte de una puta*. Espagne : TVE. 2006. Digital HDV 16/9. 90 minutes.

CARRE, Jean-Michel. *La prostitution à visage découvert.* [DVD] Paris : Les films Grain de Sable, 1993 - 1997. 5h 18 min

DESPENTES, Virginie. *King Kong théorie*. Paris : B. Grasset, 2006. 158 p. ISBN 2246686113

FONDATION SCELLES. Le CRIDES. In : *Fondation Scelles : connaître, comprendre, combattre l'exploitation sexuelle* [en ligne]. http://www.fondationscelles.org/index.php?option=com_content&task=view&id=389&Itemid=169 (consulté le 25 avril 2009)

HERMANN, Kai. *Moi, Christiane F., 13 ans, droguée, prostituée... : témoignages*. Paris : Gallimard, 2003. 341 p. (Collection Folio). ISBN 2070374432

LEON DE ARANOA, Fernando. *Princesas*. [S.l.] : Xenix Film : Impuls, 2007. 108 min

NOR, Malika. *La prostitution*. Paris : Le Cavalier Bleu, 2001. 127 p. (Idées reçues). ISBN 284670015X

PRO KO RE. *PROKORE Prostitution-Collectif-Réflexion.* [en ligne]. http://www.prokore.ch/ (consulté le 10 juillet 2009)

RÉAL, Grisélidis. *Le noir est une couleur*. Paris : Verticales, 2005. 316 p. ISBN 2843352223

REAL, Grisélidis. *La passe imaginaire*. Levallois-Perret : Manya, 1993. 383 p. (Presses Pocket ; 4661). ISBN 226653191

REAL, Grisélidis. *Les sphinx*. Paris : Verticales, 2006. 368 p. ISBN 2070776948

Planification stratégique

Le cours *« Lecture publique et... stratégie, animation et publics »* donné par Michel Gorin et divers intervenants au sixième semestre (années 2008-2009) nous a servi de source pour ce chapitre.

De même le cours *« Marketing des SID »* donné par Florence Muet lors du troisième semestre (années 2007-2008).

Enfin, le cours *« Évaluation de la performance des SID »* donné également par Florence Muet lors du cinquième semestre (années 2008-2009).

Charte institutionnelle

Le cours *« Cellule Études et projets des Bibliothèques de Genève »* donné par divers intervenants (Mme Marie-Aude Python Curtet, Mme Joëlle Muster et M. Florent Dufaux) dans le cadre du cours *: « Lecture publique et... stratégie, animation et publics »* du sixième semestre (années 2008-2009) nous a également servi de source pour ce chapitre.

ASSOCIATION DES BIBLIOTHÈQUES ET BIBLIOTHÉCAIRES SUISSES (BBS). Code de déontologie des bibliothécaires suisses. In : *Bibliothèque Information Suisse (BIS)* [en ligne]. 1998. http://www.bbs.ch/documents/deontologie.pdf (consulté le 25 mars 2009)

BIBLIOTHÈQUE CANTONALE ET UNIVERSITAIRE – LAUSANNE. Charte de la BCU. In : *Site de la Bibliothèque Cantonale et Universitaire – Lausanne* [en ligne]. 1991. http://www.unil.ch/bcu/page25987.html (consulté le 25 mars 2009)

BIBLIOTHÈQUES MUNICIPALES. Charte d'accueil : ensemble à la rencontre de la culture. In : *Bibliothèques Municipales de la Ville de Genève (BMU)* [en ligne]. 2008. http://www.ville-ge.ch/bmu/actualite/charte.html (consulté le 25 mars 2009)

BRICOLENS, Delphine, CAVIN, Laurence, SCILIPOTI, Jessica. *Espace culturel François de Sales : projet de bibliothèque. 2004*. Pagination multiple. Travail de diplôme, Information documentaire, Haute école de gestion, Genève, 2004.

CONSEIL SUPÉRIEUR DES BIBLIOTHÈQUES. Charte des bibliothèques. In : *Site du Conseil supérieur des bibliothèques – CSB* [en ligne]. 1991, novembre 2003. http://enssibal.enssib.fr/autres-sites/csb/csb-char.html (consulté le 25 mars 2009)

CONSEIL SUPÉRIEUR DES BIBLIOTHÈQUES. La charte des bibliothèques. In : *Conseil supérieur des bibliothèques – CSB* [en ligne]. 1992, novembre 2003.

http://enssibal.enssib.fr/autres-sites/csb/rapport91/csb-rapp91-accueil.html (consulté le 25 mars 2009)

FLURY, Annick, THONNEY, Grégory, WALLISER, Rachel. *Musées en action : mise en oeuvre de l'organisation documentaire des musées de La Chaux-de-Fonds dans les réseaux romands et neuchâtelois*. 2002. 88 p. Travail de diplôme, Information-Documentation, Haute école de gestion, Genève, 2002.

GUILLOU, Michel. *Dictionnaire universel francophone : noms communs : 116000 définitions, grammaire - conjugaison, noms propres... .* [Paris] : Hachette, 1997. 1554 p. ISBN 2841293459

UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION (UNESCO). Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique. In : *Site de l'UNESCO* [en ligne]. 1994. http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_fr.html (consulté le 25 mars 2009)

UNIVERSITÉ DE LAUSANNE (UNIL). La charte de l'Université de Lausanne. In : *Site de l'UNIL* [en ligne]. http://www.unil.ch/central/page15078.html (consulté le 25 mars 2009)

Politique documentaire

ASSOCIATION DES BIBLIOTHECAIRES DE FRANCE. La politique d'acquisition en 12 points. In : *ABF* [en ligne]. http://www.abf.asso.fr/article.php3?id_article=80 (consulté le 1 juin 2009)

BIBLIOTHEQUE PUBLIQUE D'INFORMATION CENTRE POMPIDOU. La charte documentaire de la Bpi. In : *Bibliothèque publique d'information* [en ligne]. 2008 http://www.bpi.fr/modules/resources/download/default/Professionnels/Documents/chartes/Charte_documentaire_2008_V2.pdf (consulté de 20 juin 2009)

CALENGE, Bertrand. *Conduire une politique documentaire*. Paris : Editions du Cercle de la librairie, 1999. 386 p. (Collection Bibliothèques). ISBN 2765407177

CALENGE, Bertrand. Quand peut-on établir qu'une bibliothèque dispose d'une politique documentaire ? *Bulletin des bibliothèques de France.* [en ligne]. 2006. no1. p. 18-23 http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-01-0018-002 (consulté de 2 juin 2009)

ENSSIB. *PolDoc : Accueil.* [en ligne]. 1995. 2009. http://poldoc.enssib.fr/ (consulté le 12 juin 2009)

IUFM. Charte documentaire du Service Commun de Documentation de l'IUFM de l' Académie de Lyon. In : *Bibliothèque de l'IUFM*. [en ligne]. 2005. http://docsvr.lyon.iufm.fr/infos_pratiques/Charte_SCD.pdf (consulté le 10 juin 2009)

KENNEDY, John. *Collection management : A concise introduction.* Wagga Wagga : Centre for Information Studies, Charles Sturt University, 2002. 143 p. (Topics in Australasian library and information studies ; no. 19). ISBN 1876938188

MONT, Ellis. Collection Development. In : *Special libraries information centers : an introductory text*. 3 eme édition. Washington DC : Special Libraries Association, 1995. ISBN 0871114372

POUCHOL, Jérôme. Pratiques et politiques d'acquisition. *Bulletin des Bibliothèques de France.* [en ligne]. 2006. no.1, p. 5-17. http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-01-0005-001 (consulté le 1 juin 2009)

Traitement matériel de la documentation

ACCART, Jean-Philippe, RETHY, Marie-Pierre. Le circuit du document : traitement. In : *Le métier de documentaliste.* 3eme éd. Paris : Éditions du Cercle de la libraire, 2008. 463 p. (Le Métier de). ISBN 9782765409618

Classification

Le cours de Michel Gorin *« Analyse documentaire I»* donné lors du premier semestre (années 2006-2007) nous a également servi de source pour ce chapitre.

BATLEY, Sue. *Classification in Theory and Practice.* Oxford : Chandos Publishing, 2005. 181 p. ISBN 1843340836

BROUGHTON, Vanda. *Essential classification.* New York : Neal-Schuman Publishers, Inc., 2004. 324 p. ISBN : 1555705073

CALENGE, Bertrand. The future of classification. *Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne] 2000, no.4 http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2000-04-0132-006 (consulté le 1 juin 2009)

DUPERRIER, Alain. Classements, mises en espace, départementalisations : voyages dans quelques bibliothèques. *Bulletin des bibliothèques de France.* [en ligne]. 2001, no.1, p. 78-79. http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2001-01-0078-008

FROGER, Rémi. Classement systématique ou par centres d'intérêt. In : LARBRE François. *Organiser le libre accès.* Villeurbanne : Institut de formation des bibliothécaires, 1995. p. 33-42. (La boîte à outils). ISBN 2910966003

OPSYS. Classement par Centres d'intérêts. Gadget ou innovation ?. In : *Site de la société OPSYS et du logiciel Aloès la solution informatique des médiathèques* [en ligne]. 1996. http://www.opsys.fr/pages/infos/lettre/med/med3.html (consulté de 19 mai 2009)

PORTER, Kirby. Managing access to your information – classification. In : *Setting up a new library and information service.* Oxford : Chandos Publishing, 2003. 164 p. ISBN 1843340534

WIKIPEDIA. Liste des codes internationaux des plaques minéralogiques. In : *Wikipedia. L'encyclopédie libre*. [en ligne]. 2001, 2007. http://fr.wikipedia.org/wiki/Liste_des_codes_internationaux_des_plaques_min%C3%A9ralogiques (consulté le 23 mai 2009)

Indexation

Le cours de Michel Gori*n « Analyse documentaire I»* donné lors du premier semestre (années 2006-2007) nous a également servi de source pour ce chapitre.

AITCHISON, Jean, GILCHRIST, Alan. *Construire un thésaurus : manuel pratique.* 2eme éd. Paris : ADBS Editions, 1992. 217 p. ISBN 2901046436

BIBLIOTHEQUE NATIONALE DE FRANCE. Recherche d'autorités RAMEAU. In : *BnF* Catalogue général [en ligne]. http://catalogue.bnf.fr/jsp/recherche_autorites_rameau.jsp?host=catalogue (consulté le 10 juillet 2009)

BLANC-MONTMAYEUR, Martine. *Choix de vedettes matières à l'intention des bibliothèques*. Nouv. éd. 2002. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 2003. 223 p. (Collection Bibliothèques). ISBN 2765408424

GUINCHAT, Claire. Traitement de l'information. In : *Guide pratique des techniques documentaires : volume 2.* Nouvelle édition. Vanves : EDICEF, 1996. 303 p. ISBN 2841292053

NEET, E. Hanna. *A la recherche du mot clé : Analyse documentaire et indexation alphabétique.* Genève : Editions I.E.S., 1990. 187 p. (Les cours de l'I.E.S.). ISBN 2882240147

SLYPE, Georges van. *Les langages d'indexation : conception, construction et utilisation dans les systèmes documentaires.* Paris : Ed. d'Organisation, 1986. 277 p. (Systèmes d'information et de documentation). ISBN 2708107607

Catalogage

AFNOR. *Formation des bibliothécaires et documentalistes : normes pour l'épreuve de catalogage*. Paris : AFNOR, 1998. 263 p. ISBN 2124844318

AFNOR. *Normes pour l'épreuve de catalogage*. 3e éd. Paris : AFNOR, 1997. 263 p. (Formation des bibliothécaires et documentalistes). ISBN 2124844318

ASSOCIATION DES BIBLIOTHECAIRES FRANÇAIS. *Cataloguer : mode d'emploi : initiation aux techniques du catalogage*. Paris : ABF, 2006.156 p. (Médiathèmes). ISBN 2900177286

BIBLIOTHEQUE NATIONALE DE FRANCE. Description bibliographique internationale normalisée (ISBD). In : *Bibliothèque nationale de France* [en ligne]. 9 septembre 2008. http://www.bnf.fr/pages/infopro/normes/no-isbd.htm (consulté le 4 mai 2009)

BOWMAN. John H. *Essential Cataloguing*. London : Facet, 2003. 216 p. ISBN 1856044564

DESRICHARD, Yves. Les formats et normes de catalogage. In : *Bulletin des Bibliothèque de France* [en ligne]. No. 3. http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-03-0056-008 (consulté le 4 mai 2009)

DUSSERT-CARBONE, Isabelle. Comparaison entre les normes françaises et les règles anglo-américaines de catalogage. In : *Bulletin des Bibliothèque de France* [en ligne]. No 4. http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1989-04-0352-007 (consulté le 4 mai 2009)

OCLC. Contract Cataloging. In : *OCLC The world's libraries Connected* [en ligne]. 2009. https://www3.oclc.org/app/contract/definitions.htm (consulté le 4 mai 2009)

Espaces et infrastructures

Le cours de Andrea Giovannini « *Conservation des documents papier*» donné lors du cinquième semestre (années 2008-2009) nous a également servi de source pour ce chapitre.

ACCART, Jean-Philippe, RETHY, Marie-Pierre. La conception et l'organisation du service de documentation. In : *Le métier de documentaliste*. 3eme éd. Paris : Éditions du Cercle de la libraire, 2008. 463 p. (Le Métier de). ISBN 9782765409618

CHAINTREAU, Anne-Marie et GASCUEL, Jacqueline. *Votre bâtiment de A à Z. Mémento à l'usage des bibliothécaires*. Paris : Editions du Cercle de la librairie, 2000. 314 p. (Collection Bibliothèques) ISBN 2765407789

GASCUEL, Jacqueline. *Un espace pour le livre : Guide à l'intention de tous ceux qui construisent, aménagent ou rénovent une bibliothèque*. Nouvelle édition . Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1993. 420 p. (Collection Bibliothèques). ISBN 2765405018

ISO ORGANISATION INTERNATIONALE DE NORMALISATION. *ISO. International Organization for Standardization* [en ligne]. 1995, 2008. http://www.iso.org/iso/fr/home.htm (consulté le 4 juin 2009)

MORAGAS, Montserrat. Classement, mises en espace, départementalisations : voyage dans quelques bibliothèques. In : *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2001, no 1, p. 78-79. http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2001/01/document.xsp?id=bbf-2001-01-0078-008/2001/01/fam-dossier/dossier&statutMaitre=oui&statutFils=non (consulté le12 avril 2009).

RIVA, Jacques et RIVA François. La mise en vie des espaces de bibliothèques. In : *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2000, no. 3, p. 70-77. http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2000-03-0070-007(consulté le 22 juin 2009)

SSB. Service aux bibliothèques sa. SSB. In : *Service aux bibliothèques sa* [en ligne]. http://www.sbd.ch/fr/index.htm (consulté le 22 juin 2009)

WIKIPEDIA. Ergonomie. In: *Wikipedia, l'encyclopédie libre* [en ligne]. 2001, 2009.

http://fr.wikipedia.org/wiki/Ergonomie (consulté le 18 juin 2009)

Charte graphique

WIKIPEDIA. Identité visuelle. In : *Wikipedia, l'encyclopédie libre* [en ligne]. 2009. http://fr.wikipedia.org/wiki/Identit%C3%A9_visuelle (consulté le 17 juin 2009)

Logo

WIKIPEDIA. Logotype. In : *Wikipedia, l'encyclopédie libre* [en ligne]. 2009. http://fr.wikipedia.org/wiki/Identit%C3%A9_visuelle (consulté le 18 juin 2009)

Signalétique

Le cours *« Signalétique et lecture publique» donné par divers intervenants* (Christian Allemann) dans le cadre du cours : *« Lecture publique et... stratégie, animation et publics »* du sixième semestre (années 2008-2009) nous a également servi de source pour ce chapitre.

LALLEMAND, Carine. Réaménagement ergonomique de la signalétique d'une bibliothèque universitaire. *Bulletin des Bibliothèques de France.* [en ligne]. 2008. no.4. http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2008-04-0050-009 (consulté le 21 mars 2009)

MIRIBEL, Marielle de. La signalétique en bibliothèque. In : *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne].1998, no. 4, p. 84-95. http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-04-0084-012 (consulté le 10 mars 2009)

PIQUET, Michel. *Court traité de signalétique à l'usage des bibliothèques publiques.* Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2003. 121 p. (Collection Bibliothèques). ISBN 2765408750

Logiciel de gestion de bibliothèque – PMB

PMB. SERVICES. PMB. In : *Services* [en ligne]. 2004. 2009. http://www.sigb.net/index.php?page=secteurs&id_rubrique=1&lang=fr (consulté le 11 juin 2009)

Logiciel de gestion d'archives

NET OXYGEN SARL. In : *Archives Archivesmlf* [en ligne]. 2008. 2009. http://archivesmlf.ch/archives/ (consulté le 11 juin 2009)

Site Web

Le cours de Alexandre Boder « *Publication Web I* » donné lors du troisième semestre (années 2007-2008) nous a également servi de source pour ce chapitre.

ABOU, Oliver, ANDRIEU, Olivier. *Imaginer son site Web : toutes les questions à se poser avant de mettre en place un site*. Les Ulis : Microsoft Press, 2001. 389 p. (Entreprise et informatique). ISBN 2840828863

ASHTA, Emmanuelle. *Définir la politique éditoriale pour le site Web d'une bibliothèque*. 2000. 75 p. Mémoire d'étude, conservateur en bibliothèque, Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques de Villeurbanne, 2000.

CHEVRY, Emmanuelle. Les sites Web des bibliothèques municipales françaises. In : *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. 2006, no. 3. p.16-23. http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-03-0016-002 (consulté, le 1 avril 2009)

DUJOL, Anne. Les sites Web des bibliothèques. In : *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. no. 3, p. 38-42. http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-03-0038-006 (consulté, le 1 avril 2009)

LAHARY, Dominique. Les sites des bibliothèques départementales. In : *Bulletin des Bibliothèque de France* [en ligne]. No. 3, p. 25-28 http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-03-0025-004 (consulté, le 1 avril 2009)

MORIN, Nicolas. Contenus et services des sites Web des bibliothèques. In : *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. No. 4, p. 9-13. http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-04-0009-002 (consulté, le 1 avril 2009)

PAULI, Cédric. *Internet à la bibliothèque municipale Forum Meyrin : étude et création d'un site*. 1999. 58 p. Travail de diplôme, Information documentaire, Ecole d'information documentaire, 1999.

Services de base et services secondaires du Centre d'information

Le cours de Hélène Madinier « *Introduction à la veille stratégique* » donné lors du cinquième semestre (années 2008-2009) nous a également servi de source pour ce chapitre.

ACCART, Jean-Philippe, RETHY, Marie-Pierre. *Le métier de documentaliste*. 3eme éd. Paris : Éditions du Cercle de la libraire, 2008. 463 p. (Le Métier de). ISBN 9782765409618

ACCART, Jean-Philippe. Les services de référence, du présentiel au virtuel. In : *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. No. 3. http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-03-0101-001 (consulté le 4 mai 2009)

BENOIST, David. Référence virtuelle. In : *Bulletin des Bibliothèques de France* [en ligne]. No. 6. http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0025-004 (consulté le 4 mai 2009)

Contrôle de l'activité du Centre d'information

Le cours « *Évaluation de la performance des SID* » donné par Florence Muet lors du cinquième semestre (années 2008-2009) nous a servi de source pour ce chapitre.

CARBONE Pierre. *Construire des indicateurs et tableaux de bord*. Villeurbanne : ENSSIB, 2002, 256 p. (La boîte à outils). ISBN 2910227456

GIAPPICONI Thierry. *Manuel théorique et pratique d'évaluation des bibliothèques et centres documentaires*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 2001. 223 p. (Collection Bibliothèques). ISBN 2765407959

ISO ORGANISATION INTERNATIONALE DE NORMALISATION. ISO 11620 : 2008 – Information et documentation – Indicateurs de performance des bibliothèques. In : *ISO. International Organization for Standardization* [en ligne]. 1995, 2008. http://www.iso.org/iso/fr/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=37853 (consulté le 29 juin 2009)

MUET, Florence et SALAÜN, Jean-Michel. *Stratégie marketing des services d'information : bibliothèques et centres de documentation*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 2001. 221 p. (Collection Bibliothèques) ISBN 2765407940

SUTTER Eric. *L'évaluation et les indicateurs de performance des activités info-documentaires*. Paris : ABDS, 2006. 60 p. (L'essentiel sur…). ISBN 2843650828

Lexique

ADBS. Vocabulaire de la documentation. In : *L'association des professionnels de l'information et de la documentation.* [en ligne]. 2009. http://www.adbs.fr/vocabulaire-de-la-documentation-41820.htm?RH=1214314880901&RF=OUTILS_VOC (consulté le 10 mars 2009)

CACALY, Serge. *Dictionnaire de l'information*. 3eme éd. Paris : A. Colin, 2008. 295 p. ISBN 9782200351328 (consulté le 10 mars 2009)

COMMMENT ÇA MARCHE. *Comment ça marche – Communauté informatique* [en ligne]. 1999. 2009. http://www.commentcamarche.net/ (consulté le 7 avril 2009)

MSN ENCARTA. Douchette définition – Dicos. In : *MSN com* [en ligne]. 1994, 2006. http://fr.encarta.msn.com/dictionary_2016003902_2016003623/nextpage.html (consulté le 21 juin 2009)

TRAVAIL DU SEXE. Petit lexique. In : *Travail du sexe. Cybermagazine sur le travail du sexe.* [en ligne]. http://www.sbd.ch/fr/index.htm (consulté le 10 juillet 2009)

WIKIPEDIA. *Wikipedia, l'encyclopédie libre* [en ligne]. Mai 2009. http://fr.wikipedia.org/wiki/Accueil (consulté le 23 mai 2009)