

**« La doc ça change LAVI »**

**Élaboration d'une structure documentaire**

**pour le Centre de consultation LAVI**



**Travail de diplôme réalisé en vue de l'obtention du diplôme HES**

par :

**Julie CHABLOZ**

**Claudia NEPA**

**Fanny TORRENT**

Conseillère au travail de diplôme :

**Florence MUET, Professeur HES**

Genève, le 10 novembre 2006

**Haute école de gestion de Genève (HEG-GE)**

Filière information documentaire

## Déclaration

Ce travail de diplôme 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 diplôme, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité des auteures, ni celle du conseiller au travail de diplôme, 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 5 décembre 2006

Julie Chabloz

Claudia Nepa

Fanny Torrent

## Remerciements

Nous tenons à adresser ici nos sincères remerciements à toutes les personnes qui ont contribué à la réalisation de ce travail de diplôme :

Sarah Eberle, Colette Fry, Raffaella Gialdi Ineichen, Michèle Gigandet et Alice Lucke, les mandantes, pour leur disponibilité et leur intérêt, ainsi qu'à toute l'équipe du Centre pour leur accueil chaleureux ;

Florence Muet, notre conseillère pédagogique ;

Carole Zweifel, en qualité d'experte des logiciels libres ;

Romaine Valterio, notre jurée, pour son enthousiasme ;

Sandra Gex-Fabry, Rosangela Gramoni, Olivier Robert et Ghislaine Tonascia-Ledru, pour avoir pris le temps de nous recevoir ;

Anne-Marie Pittet, Olivier Schlaeppy et Pierre-Yves Schmutz, pour leur relecture consciencieuse ;

Roland Chabloz, pour l'impression de notre mémoire.

# Sommaire

## Introduction

Ce projet, mené dans le cadre du travail de diplôme à la Haute école de gestion de Genève en information documentaire, a consisté à la réorganisation du fonds documentaire du Centre de consultation LAVI. Cette association de droit privé offre un soutien psychosocial et une aide matérielle aux personnes victimes d'infractions portant atteinte à leur intégrité physique, psychique ou sexuelle. Dans la première partie de notre travail, nous avons étudié les différentes solutions possibles pour améliorer la gestion de la Médiathèque<sup>1</sup> du Centre selon les besoins du personnel et en respectant la structure d'origine. Suite aux résultats de cette analyse, nous avons traité physiquement une partie des documents. Afin d'assurer un avenir à la Médiathèque, nous avons rédigé quelques recommandations et élaboré des guides à l'intention des utilisatrices<sup>2</sup> et des personnes chargées de la gestion du fonds documentaire.

## Problématique

La problématique de ce travail consistait à mettre en place une structure documentaire opérationnelle dans une institution ayant peu de moyens financiers et étant gérée par des non professionnels en information documentaire. La spécificité du fonds de la Médiathèque est son champ documentaire. En effet, il est très hétérogène et peut être spécialisé ou généraliste. De plus, aucun document n'a été éliminé depuis la création du Centre et les collaboratrices ont été rapidement submergées par l'information. L'accès aux documents était donc devenu particulièrement complexe. Notre projet a débuté avec une approche théorique qui nous a permis d'asseoir notre démarche pratique.

---

<sup>1</sup> Le terme Médiathèque est celui utilisé par le personnel du Centre, c'est pourquoi nous utilisons cette appellation. En réalité, il serait plus judicieux de parler de fonds documentaire.

<sup>2</sup> Selon la volonté des mandantes, dans le texte, l'emploi du féminin inclut le masculin, étant donné que les personnes travaillant au Centre sont majoritairement des femmes. Cela vise strictement à respecter l'égalité des sexes.

## Approche théorique

L'approche théorique est divisée en trois axes. Tout d'abord, nous avons effectué une analyse de l'existant et des besoins, ce qui nous a permis d'établir un diagnostic de la situation de la Médiathèque et de délimiter notre marge de manœuvre en définissant une typologie d'informations. Ensuite, nous avons étudié la littérature et pris connaissance des pratiques professionnelles en vigueur dans un contexte similaire. Cette démarche a abouti à la proposition de trois scénarios aux mandantes.

### ❖ État des lieux

Durant l'approche théorique, nous avons effectué un état des lieux en analysant la Médiathèque sous deux angles différents. La méthodologie utilisée au cours de cette analyse a suivi la stratégie marketing exposée dans l'ouvrage de Florence Muet et Jean-Michel Salaün (Muet, Salaün, 2001). Dans un premier temps, nous avons procédé à l'analyse de l'existant de la Médiathèque. Ensuite, nous avons étudié les besoins des différents publics et repéré l'ensemble des acteurs qui exercent une influence sur cette institution. Afin de recueillir toutes ces informations, nous avons notamment procédé à des entretiens. Cet état des lieux nous a permis de dresser les principaux atouts et faiblesses de la Médiathèque dont il fallait tenir compte pour la suite de notre projet.

Suite à cette analyse, nous avons pu identifier la typologie d'informations suivante :

- Les informations **techniques**, plutôt factuelles, qui servent au quotidien des intervenantes LAVI (par exemple annuaires, jurisprudence, etc.)
- Les informations parues dans la **presse** concernant, directement ou non, les victimes d'infractions qui se rendent au Centre (faits divers et articles de fond)
- Les informations utiles à la mise à jour des connaissances des intervenantes LAVI, de nature plus **théorique** (par exemple les monographies, périodiques, etc.)

### ❖ Pratiques et littérature professionnelles

Après avoir clairement défini les différentes ressources disponibles à la Médiathèque, nous avons étudié la littérature et pris connaissance des pratiques professionnelles, afin de déterminer les outils à mettre en place pour assurer une meilleure organisation du fonds documentaire.

Dans un premier temps, nous avons déterminé les institutions qui pouvaient nous être utiles dans nos recherches. Les centres associatifs dans le domaine social ont été

privilegiés. Après avoir établi une liste des divers lieux qui pouvaient nous intéresser, nous en avons sélectionné trois principaux, selon des critères de complémentarité. Ces différentes visites nous ont permis de prendre conscience des différentes possibilités envisageables dans un contexte tel que celui du Centre.

Afin de compléter nos connaissances théoriques et méthodologiques, nous avons effectué des recherches dans la littérature professionnelle selon les axes de recherche suivants :

- la victimologie
- la gestion de l'information dans l'entreprise
- la gestion d'un centre de documentation
- la formation

Pour chaque ouvrage approprié, nous avons utilisé des fiches de référence car elles permettaient de mettre en avant les éléments pertinents pour l'avancement de notre projet.

La rédaction d'une synthèse des différentes informations récoltées nous a donné la possibilité d'avoir une vision plus claire des outils de gestion à mettre en place et de proposer trois scénarios pour la suite de notre projet. Les options proposées mettent l'accent sur trois types de gestion différents. Un premier scénario consiste à développer une politique documentaire sur le long terme. Comme deuxième solution, nous proposons de sous-traiter une partie de la gestion documentaire de la Médiathèque. La troisième possibilité ne porte que sur l'organisation physique et technique des documents de manière sommaire. Après un temps de réflexion, les mandantes ont choisi une réorganisation de la Médiathèque en fonction d'une politique documentaire sur le long terme.

### **Approche pratique**

La proposition des trois scénarios était l'aboutissement de notre réflexion sur la réorganisation d'une structure documentaire pour le Centre. À partir de cela, nous avons pu construire la suite de notre travail. Notre approche pratique est basée sur le scénario choisi, dont découlent les objectifs spécifiques. Le point fort de notre démarche a consisté à mettre en place des outils pour la gestion de la Médiathèque, ainsi qu'à traiter un type d'informations (informations parues dans la presse). Dans un deuxième temps, nous avons transmis une partie de notre savoir-faire au travers d'une formation aux utilisatrices et aux responsables de la Médiathèque.

## ❖ Réorganisation de la Médiathèque

Afin d'assurer une meilleure gestion de la Médiathèque, nous avons mis en place quatre outils de gestion en fonction des résultats obtenus lors de l'approche théorique. Dans un premier temps, nous avons élaboré une politique documentaire. Cet outil permet d'avoir un certain contrôle sur l'évolution du fonds documentaire de la Médiathèque. Ensuite, nous avons restructuré le plan de classement afin qu'il reflète mieux les activités du Centre. Il est accompagné d'une liste d'autorité de noms communs et de noms propres qui définit les descripteurs à utiliser. Selon les désirs exprimés par le personnel du Centre, nous avons installé un logiciel de gestion de références bibliographiques. Chaque outil a été testé à l'aide d'un échantillon prédéfini avant d'être mis en place définitivement.

Les outils de gestion étant opérationnels, nous avons débuté le traitement des informations parues dans la presse concernant, directement ou non, les victimes d'infractions qui se rendent au Centre (faits divers et articles de fond). Chaque dossier de presse a d'abord été désherbé, indexé, coté puis nous l'avons catalogué dans le logiciel avant de ranger les articles dans les dossiers suspendus appropriés.

## ❖ Suivi de la Médiathèque sur le long terme

Étant donné le scénario choisi, la suite de notre projet impliquait d'assurer une certaine pérennité à la Médiathèque. Nous avons articulé notre démarche en trois axes : formation, promotion et recommandations.

Notre concept de formation comprenait la présentation des différents outils mis en place aux personnes chargées de la gestion de la Médiathèque. Pour mener à bien cette démarche, nous avons élaboré un guide de gestion. Celui-ci doit servir d'ouvrage de référence pour les personnes responsables, une fois notre travail terminé. Lors de la réalisation du guide, nous avons veillé à ce qu'il soit facilement compréhensible par des non professionnels. Ensuite, nous avons organisé deux journées de formation et expliqué oralement chaque outil.

Pour promouvoir la Médiathèque au sein du personnel, nous avons planifié une formation aux utilisatrices du Centre. Celle-ci n'a malheureusement pas pu avoir lieu avant la reddition de notre mémoire. Nous avons également réalisé un guide d'utilisation destiné au reste du personnel qu'il pourra consulter en cas de besoin. De plus, une liste répertoriant tous les faits divers récoltés durant la semaine sera diffusée lors du colloque hebdomadaire.

Pour terminer, nous avons formulé un certain nombre de recommandations que le Centre aura la liberté de suivre ou non. Nous avons tout d'abord jugé nécessaire de sensibiliser les mandantes à la définition des responsabilités au sein de la Médiathèque. En effet, il est important que les activités qui découlent de chaque type d'informations soient clairement identifiées et reconnues par le Centre. Bien que le Centre n'envisage pas de prêt externe dans un avenir proche, nous avons tout de même formulé quelques conseils sur le prêt de documents. Il est également important que le Centre pense à formaliser le prêt interne. Les dernières recommandations présentent différentes solutions à envisager pour collaborer avec d'autres institutions afin de profiter de leurs savoir-faire ou de partager certaines responsabilités.

## **Conclusion**

La réorganisation de la Médiathèque nécessitait la mise en place de nouveaux outils de gestion mieux adaptés. Avant cette installation, il était essentiel d'avoir une idée bien précise du fonds documentaire, des besoins des utilisatrices et de l'environnement extérieur au Centre. Le fait d'avoir pris connaissance des pratiques et de la littérature professionnelles nous a permis d'assurer une base solide à notre projet et d'établir différents critères lors du choix des outils de gestion.

Tout au long de notre travail, nous avons essayé d'adapter nos méthodes théoriques et d'utiliser des outils les plus simples possible, mais qui permettaient tout de même une gestion documentaire efficace. Il était particulièrement enrichissant de pouvoir mettre en pratique les différentes notions théoriques étudiées. Étant donné que nous n'avons traité qu'un type d'informations, l'avenir de la Médiathèque dépend désormais du personnel du Centre et nous espérons vivement que le fonds documentaire continuera d'apporter un soutien à ses activités.

## Table des matières

<b>Déclaration.....</b>	<b>ii</b>
<b>Remerciements.....</b>	<b>iii</b>
<b>Sommaire.....</b>	<b>iv</b>
<b>Introduction .....</b>	<b>1</b>
<b>Stratégie de travail .....</b>	<b>2</b>
<b>Contexte du mandat .....</b>	<b>3</b>
<b>Définition du mandat .....</b>	<b>4</b>
<b>1. Approche théorique .....</b>	<b>6</b>
<b>1.1 État des lieux.....</b>	<b>6</b>
1.1.1 <i>Méthodologie .....</i>	<i>6</i>
1.1.2 <i>Analyse de l'existant.....</i>	<i>7</i>
1.1.2.1 Moyens .....	7
❖ Ressources humaines.....	7
❖ Ressources financières.....	8
❖ Ressources matérielles.....	9
1.1.2.2 Activité .....	12
1.1.2.3 Gestion.....	13
1.1.3 <i>Analyse des besoins.....</i>	<i>14</i>
1.1.3.1 Public interne.....	14
1.1.3.2 Environnement externe.....	18
❖ Département de tutelle .....	18
❖ Partenaires .....	18
❖ Conjoncture .....	20
<b>1.2 Diagnostic .....</b>	<b>20</b>
<b>1.3 Pratiques et littérature professionnelles .....</b>	<b>24</b>
1.3.1 <i>Méthodologie .....</i>	<i>24</i>
1.3.2 <i>Institutions visitées.....</i>	<i>26</i>
1.3.2.1 Centre de documentation de l'Hospice Général – Genève .....	26
1.3.2.2 Association Viol-Secours – Genève .....	27
1.3.2.3 Centre LAVI – Neuchâtel .....	28
1.3.3 <i>Institutions contactées .....</i>	<i>29</i>
1.3.3.1 Centre LAVI – Lausanne.....	29
1.3.3.2 L'Institut National d'Aide aux Victimes et de Médiation (INAVEM) – Paris .....	30
1.3.4 <i>Personnes de référence .....</i>	<i>31</i>
1.3.5 <i>Synthèse.....</i>	<i>31</i>
<b>1.4 Bilan et proposition de scénarios .....</b>	<b>35</b>
1.4.1 <i>Scénario 1 – Politique documentaire sur le long terme .....</i>	<i>36</i>
1.4.2 <i>Scénario 2 – Externalisation ou partenariat.....</i>	<i>37</i>
1.4.3 <i>Scénario 3 – Organisation documentaire sommaire.....</i>	<i>38</i>
<b>2. Approche pratique .....</b>	<b>39</b>
<b>2.1 Scénario choisi .....</b>	<b>39</b>
<b>2.2 Objectifs spécifiques.....</b>	<b>40</b>
<b>2.3 Réorganisation de la Médiathèque.....</b>	<b>40</b>

2.3.1	<i>Mise en place des outils</i> .....	40
2.3.1.1	Politique documentaire .....	40
❖	Méthodologie .....	40
❖	Informations parues dans la presse.....	41
❖	Informations de nature théorique.....	44
❖	Informations techniques .....	48
2.3.1.2	Classification .....	49
❖	Choix d'une classification .....	49
❖	Méthodologie .....	50
❖	Le plan de classement et le plan de classement annoté .....	50
2.3.1.3	Indexation.....	52
❖	Choix d'un système d'indexation .....	52
❖	Méthodologie .....	53
❖	La liste d'autorité.....	53
2.3.1.4	Logiciel.....	54
❖	Choix du logiciel.....	54
❖	Présentation de WIKINDX.....	55
❖	Installation .....	56
❖	Critères de catalogage .....	56
2.3.2	<i>Évaluation des outils</i> .....	57
2.3.2.1	Définition de l'échantillon .....	57
2.3.2.2	Test des outils .....	58
❖	Politique documentaire.....	58
❖	Classification.....	60
❖	Indexation.....	61
❖	Logiciel .....	62
2.3.3	<i>Réalisation pratique</i> .....	63
2.3.3.1	Traitement des dossiers de presse .....	63
❖	Désherbage .....	63
❖	Catalogage .....	64
❖	Conditionnement et signalétique .....	64
2.4	<b>Suivi de la Médiathèque sur le long terme</b> .....	65
2.4.1	<i>Formation</i> .....	65
2.4.2	<i>Promotion</i> .....	68
2.4.3	<i>Recommandations</i> .....	70
2.4.3.1	Recommandations pour la pérennité de la Médiathèque .....	70
2.4.3.2	Recommandations pour les responsabilités .....	71
2.4.3.3	Recommandations pour le prêt .....	71
2.4.3.4	Recommandations pour la collaboration .....	71
2.5	<b>Bilan final</b> .....	73
	<b>Conclusion</b> .....	76
	<b>Glossaire</b> .....	77
	<b>Bibliographie</b> .....	85

# Introduction

Le fil conducteur de notre mémoire correspond à l'ordre dans lequel nous avons effectué les différentes tâches inhérentes à la réalisation de notre travail de diplôme. En premier lieu, la stratégie de travail que nous avons adoptée est présentée, suivie du contexte de travail et du mandat qui nous a été confié. Notre mémoire s'articule autour de deux axes. Le premier est théorique et suit les différentes étapes prescrites par la Haute école de gestion. Celles-ci nous ont permis de connaître en détail le Centre de consultation LAVI, notamment lors de l'analyse de l'existant et des besoins. Suite à cette première démarche, nous avons pu nous ouvrir à l'extérieur en étudiant la littérature existante et en découvrant un contexte professionnel similaire au Centre, au travers d'entretiens avec des personnes de référence et des visites. Ainsi, nous avons pu dresser un bilan de la situation réelle de la Médiathèque<sup>3</sup> et proposer différents scénarios possibles en vue d'en améliorer la gestion.

Suite au choix des mandantes, nous avons réfléchi à l'aspect pratique, qui constitue le deuxième axe de notre travail. En effet, nous avons établi tout d'abord des objectifs spécifiques afin de recadrer et d'éclaircir notre mandat. Grâce aux réflexions menées durant les étapes préalables, nous avons pu mettre en place des outils de gestion efficaces. Pour commencer, il a été indispensable d'établir des critères précis afin de mettre en place une *politique documentaire*<sup>4</sup> cohérente. Nous avons aussi créé un système de *classification* et d'*indexation* propre à la Médiathèque. Afin de faciliter l'accès aux documents, un logiciel de gestion de *références bibliographiques* a été installé. Ces outils définis, nous les avons testés afin de nous assurer de leur bon fonctionnement et de leur adaptation aux besoins du personnel du Centre. Ensuite, nous avons commencé le traitement de la collection selon les critères préétablis. Pour mettre en valeur le *fonds documentaire* et garantir une bonne gestion de la Médiathèque, nous avons élaboré deux guides de formation et organisé une journée de promotion. Afin d'assurer une *politique documentaire* sur le long terme, nous avons émis des recommandations dans le but de développer la Médiathèque. Enfin, un bilan final a été dressé dans lequel nous avons évalué la réalisation des objectifs fixés.

---

<sup>3</sup> Le terme Médiathèque est celui utilisé par le personnel du Centre, c'est pourquoi nous utilisons cette appellation. En réalité, il serait plus judicieux de parler de fonds documentaire.

<sup>4</sup> Tous les termes en italique renvoient au glossaire à la fin du mémoire.

Un glossaire expliquant les termes propre à la *bibliothéconomie* et à la victimologie se trouve à la fin de notre mémoire, suivi d'une *bibliographie* des ouvrages utiles à la rédaction de notre travail. Pour des raisons pratiques, nous n'avons pas intégrés les annexes dans le même document que le mémoire. Elles se trouvent dans un deuxième volume indépendant.

### **Stratégie de travail**

Notre groupe a été principalement déterminé par le choix du sujet. En effet, nous avons toutes un intérêt marqué pour la création ou la réorganisation d'un centre de documentation et la même volonté de mener ce mandat à bien. Le fait qu'il s'agisse d'une association à visée sociale nous attirait particulièrement. De plus, nous avons collaboré à plusieurs reprises avec succès et avons appris à bien nous connaître. Du fait qu'il régnait une bonne entente au sein du groupe, nous avons évolué dans un climat de confiance sans craintes d'exprimer nos idées. Cela fut possible grâce à notre faculté d'adaptation, notre emploi du temps flexible et nos personnalités complémentaires.

Au début, nous voulions que chacune ait une vision globale du projet en travaillant en commun. Nous nous sommes vite rendu compte que ce mode de fonctionnement prenait plus de temps, c'est pourquoi nous avons été contraintes de nous répartir certaines tâches en fonction de l'avancement du projet. Étant donné que nous étions habituées à collaborer, il était aisé de coordonner notre travail. Motivées par le fait de mener un projet à son terme, nous étions curieuses d'en découvrir plus sur des problématiques diverses. L'intérêt que nous portions au contexte de ce mandat représentait un atout supplémentaire.

Étant donné notre mode de fonctionnement basé sur le partage des responsabilités, nous nous sentions toutes concernées par l'ensemble du travail. Pourtant, il a été parfois nécessaire de s'attribuer des domaines plus spécifiques en fonction des désirs et des compétences de chacune.

Après avoir identifié les principales forces et faiblesses de notre groupe, nous avons constaté que notre degré d'exigence particulièrement élevé nous a parfois retardées dans le déroulement du projet. Excepté cela, dans l'ensemble notre groupe fonctionnait bien. L'atmosphère positive et détendue qui régnait entre nous a permis d'éviter les situations conflictuelles.

## **Contexte du mandat<sup>5</sup>**

Nous avons été mandatées par le Centre de consultation LAVI de Genève, qui est une association de droit privé. Il a ouvert ses portes en janvier 1994 suite à l'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur l'aide aux victimes d'infractions (LAVI) (Loi fédérale du 4 octobre 1991). Cette institution offre un soutien psychologique, une aide matérielle et un accompagnement d'une victime. Le Centre contribue également à renforcer les droits de la personne touchée, soit dans le cadre d'une procédure pénale, soit lors d'une demande d'indemnisation pour tort moral.

Les missions du Centre sont :

- Apporter aux victimes d'*infractions* et/ou à leurs proches une aide sociale, psychologique, matérielle, médicale et juridique, soit directement, soit en faisant appel à des tiers (avocats, thérapeutes, services sociaux, ...),
- Être une plate-forme d'information et d'orientation pour les victimes, leurs proches ou les professionnels,
- Assurer un suivi et un accompagnement de la victime tout au long de la procédure et prendre en charge financièrement certaines prestations définies par le cadre de la loi (hébergement d'urgence, consultation juridique, soutien psychologique, dépannage).

Cette institution répond aux besoins immédiats des personnes victimes d'infraction pénale portant atteinte à leur intégrité (physique, sexuelle ou psychique). Après une évaluation globale de la situation, le Centre informe les victimes de leurs droits, il leur propose un soutien ainsi que la mise en place du réseau professionnel adéquat. Son intervention se situe à l'intersection des domaines juridique, psychologique et social.

Les objectifs pour l'avenir du Centre sont, entre autres, de créer et développer progressivement le site Internet, notamment en matière de jurisprudence, et de poursuivre la réorganisation ainsi que le développement de la Médiathèque.

---

<sup>5</sup> Informations tirées du rapport d'activité 2005 de l'Association du Centre genevois de consultation pour les victimes d'infractions (LAVI) et du mandat rédigé par Michel Gorin

## **Définition du mandat**

La nature de notre mandat consistait à réorganiser le *fonds documentaire* du Centre en tenant compte de sa structure d'origine et des besoins des collaboratrices<sup>6</sup>. La Médiathèque s'est constituée au fil des années par l'apport de documents réunis par les collaboratrices en fonction de l'actualité, des formations suivies, des colloques prévus et des cas rencontrés en consultation. Le personnel récolte les divers documents par sujet (par exemple : agressions, actes d'ordre sexuels, violences familiales, etc.) et par type de support. La documentation est destinée essentiellement aux collaboratrices du Centre, et rarement au public externe. Les informations récoltées servent à parfaire et mettre à jour leurs connaissances, notamment lors de journées de formation. Afin de guider de manière optimale les personnes qui s'adressent au Centre, il est important que le personnel acquière une connaissance large du sujet avant les consultations.

Depuis l'ouverture du Centre, la documentation s'est accumulée et les collaboratrices se sont vite rendu compte qu'elles étaient submergées par l'information. Malgré l'élaboration d'un *plan de classement* par une documentaliste, il a été difficile pour le personnel de suivre l'évolution de la collection, du fait de son hétérogénéité et de son ampleur. De plus, un même article pouvait être classé à plusieurs endroits différents et la question du *désherbage* n'avait pas été envisagée. En définitive, il devenait difficile de retrouver l'information pertinente rapidement. Le temps qui aurait dû être consacré à la lecture du document était en fait utilisé pour la recherche de celui-ci. Le risque de ne pas retrouver certains documents était élevé.

Les attentes du personnel du Centre consistaient à exploiter au mieux la richesse de la documentation existante. Il désirait trouver la bonne information rapidement dans un lieu unique, à l'aide de différents critères de recherche. Le concept était que la Médiathèque devienne un outil de travail performant en offrant un support de formation aux nouvelles collaboratrices du Centre. Sur le long terme, une évolution harmonieuse de la Médiathèque était souhaitée, notamment à l'aide d'une politique de développement.

Nous avons identifié quelques contraintes qui auraient pu freiner notre travail. Celles-ci étaient essentiellement budgétaires. En effet, étant donné que la Médiathèque n'est

---

6 Selon la volonté des mandantes, dans le texte, l'emploi du féminin inclut le masculin, étant donné que les personnes travaillant au Centre sont majoritairement des femmes. Cela vise strictement à respecter l'égalité des sexes.

pas la mission prioritaire de l'institution, il n'est pas envisageable de créer un poste de *spécialiste en information documentaire*. C'est pourquoi la difficulté résidait dans l'obligation de mettre en place des outils utilisables par des non professionnelles. D'autre part, le temps consacré à la gestion de la documentation est particulièrement restreint.

Suite aux discussions avec les mandantes, nous avons défini des objectifs généraux permettant de cadrer notre travail, listés ci-dessous :

- Identifier précisément les besoins des collaboratrices en matière documentaire
- Évaluer la structure documentaire existante
- Proposer un modèle ou un concept global d'organisation de la Médiathèque
- Proposer une *politique d'acquisition* cohérente
- Établir une structure documentaire opérationnelle pour les collaboratrices du Centre
- Élaborer un concept de promotion et d'utilisation de la nouvelle structure documentaire auprès du personnel
- Améliorer l'accès à l'information au sein de l'institution

Après avoir déterminé le mode de fonctionnement de notre groupe de travail et réfléchi à la portée de notre mandat, nous étions prêtes à examiner plus profondément le contexte relatif au Centre. La suite de notre projet devait nous permettre de préciser ces objectifs généraux.

# 1. Approche théorique

Avant de commencer la réalisation pratique, il était fondamental de mener une réflexion préalable, afin d'assurer la réussite de notre travail. Cette démarche s'est déroulée en deux temps. Tout d'abord, nous avons procédé à un état des lieux qui consistait à analyser les différentes ressources présentes au Centre, les besoins du personnel ainsi que l'environnement externe. Dans un deuxième temps, nous avons confronté la théorie à la réalité en prenant connaissance des pratiques et de la littérature professionnelles.

## 1.1 État des lieux

### 1.1.1 Méthodologie

Pour l'analyse de l'existant et des besoins, nous avons opté pour une stratégie marketing (Muet, Salaün, 2001) qui consistait à analyser la Médiathèque sous trois angles différents. Tout d'abord, nous avons procédé à l'analyse des moyens, de l'activité et de la gestion du Centre. Ensuite, nous avons étudié ses différents publics ainsi que leurs besoins. Pour terminer, nous avons repéré l'ensemble des acteurs qui exercent une influence sur cette institution.

Afin de réunir les éléments nécessaires à cette analyse, nous avons mené des entretiens au lieu d'utiliser des questionnaires. En effet, il nous a semblé plus approprié, pour une enquête qualitative, et non quantitative, de poser des questions ouvertes qui amènent à la discussion. De plus, le Centre comptant relativement peu d'employées (dix-sept personnes), il était assez facile de fixer des rendez-vous.

Nous avons interrogé dix personnes, dont deux par téléphone, en essayant d'avoir au moins une « représentante » de chaque segment d'employées (responsable, *intervenantes* LAVI, juristes bénévoles, stagiaires universitaires et assistantes psychologues).

Nous étions deux pour mener chaque entretien : l'une posait des questions à l'aide de notre document de travail (*voir annexe 1*)<sup>7</sup> pendant que l'autre prenait des notes sur le guide d'entretien. Le but était de laisser parler la personne, tout en la recadrant si elle digressait. Nous avons abordé quatre thèmes principaux durant chaque entretien : explication du travail de la personne interrogée, lien entre activités professionnelles et

---

<sup>7</sup> Les annexes se trouvent dans le deuxième volume du mémoire.

l'information, logique d'accès aux documents et avis personnel sur la documentation en général. Lors de ce dernier point, nous demandions également à la personne de nous décrire sa médiathèque idéale. Leurs réponses nous ont permis de mieux comprendre les pratiques et la manière de travailler des employées du Centre, ce qui était une étape indispensable pour pouvoir cerner leurs besoins en matière d'information.

En ce qui concerne l'analyse de l'existant, nous avons interrogé deux de nos quatre mandantes, qui s'occupent particulièrement de gérer la Médiathèque. L'une d'elles est chargée de dépouiller les articles de presse et la seconde d'organiser les livres, les *périodiques* et les cassettes (vidéo et audio). Nous leur avons posé des questions plus spécifiques, puisqu'elles ne sont pas de simples utilisatrices. Le but était surtout de comprendre comment elles s'y prenaient pour organiser la Médiathèque et quels problèmes elles rencontraient. Elles nous ont aussi fourni divers documents concernant le *fonds documentaire* (inventaires, liste de thèmes, *classification*).

Cette démarche nous a permis d'aboutir à un diagnostic et donc de mieux cerner la problématique de notre travail. Ainsi, nous avons pu proposer différentes solutions en vue d'améliorer la gestion de la Médiathèque.

### **1.1.2 Analyse de l'existant**

Cette analyse nous a permis de répertorier les différentes ressources disponibles à la Médiathèque et de comprendre son mode de fonctionnement au niveau technique et organisationnel (*voir annexe 2*). Ainsi nous avons pu évaluer ses activités et sa gestion. Cette étude présente la situation de la Médiathèque avant notre intervention.

#### **1.1.2.1 Moyens**

##### **❖ Ressources humaines**

Le personnel du Centre comprend trois catégories d'employées différentes : le personnel salarié, les bénévoles et les stagiaires. En 2005, les *intervenantes* LAVI ont traité 2487 situations. L'équipe fixe est constituée d'une responsable, de sept *intervenantes* LAVI pour 3,95 postes, ainsi que de deux secrétaires. Afin d'assurer le meilleur service possible, le Centre collabore également avec des bénévoles. À la fin 2005, celles-ci étaient au nombre de quatre, couvrant un poste à plein temps. Depuis cinq ans, le Centre accueille également des stagiaires, ce qui lui permet d'être un lieu formateur. Six stagiaires ont apporté leur soutien à l'accompagnement des victimes durant l'année 2005.

En ce qui concerne la Médiathèque, il n'y a pas de responsable désignée pour sa gestion. Plusieurs personnes se chargent d'une partie spécifique du *fonds documentaire*. Actuellement, il est convenu qu'une bénévole à 25 % s'occupe de dépouiller la presse et de constituer des *dossiers de presse*. Suite à un projet spécifique financé par un don privé, une personne s'occupe du traitement des *monographies* ainsi que des moyens audiovisuels et électroniques, en plus de ses activités quotidiennes en tant qu'intervenante. Elle y consacre 10 % de son temps de travail. Enfin, deux autres juristes bénévoles à 20 % chacune traitent spécifiquement les Arrêts du Tribunal fédéral qui concernent la LAVI. Elles les recherchent, les classent et les résument.

Toutefois, il n'existe pas de description claire sur les différentes activités effectuées par chacune d'entre elles. Aucun cahier des charges ne définit leurs responsabilités. Dès lors, il peut arriver qu'un même travail soit effectué à double, ce qui représente une perte des ressources à disposition.

Enfin, il est important de relever que toutes les employées du Centre peuvent contribuer à l'alimentation de la Médiathèque en apportant de la documentation. À la base, une procédure d'acquisition de documents était prévue. Malheureusement, elle n'est plus appliquée par manque de temps. Dès lors, il n'y a aucune garantie que l'ouvrage désiré prenne sa place sur les rayons car aucune personne de référence n'est clairement identifiée par le personnel. Il est également possible que cette documentation reste la propriété de la collaboratrice qui partage ces informations de manière informelle avec ses collègues.

De manière générale, les personnes qui s'occupent de la Médiathèque estiment ne pas avoir assez de temps pour le traitement des documents. Elles font au mieux tout en étant conscientes qu'il n'y a pas de stratégie sur le long terme qui permette d'effectuer ce travail de manière optimale. De plus, aucune d'elles n'a suivi de formation en information documentaire. C'est leur intérêt propre pour la documentation qui les a incitées à prendre en charge la Médiathèque. Leur motivation est donc importante.

Idéalement, le Centre aimerait engager un(e) *spécialiste en information documentaire* pour gérer sa Médiathèque. Malheureusement, il n'a pas le budget nécessaire pour la création d'un tel poste.

#### ❖ **Ressources financières**

Le Centre est financé majoritairement par le Département de la solidarité et de l'emploi (DSE). Étant donné qu'il émane d'une loi fédérale, il est difficilement imaginable qu'il

ne soit plus subventionné par l'État de Genève. Dans le pire des cas, il pourrait voir ses subventions diminuer, mais cette situation semble peu envisageable vu l'augmentation des « cas LAVI » à traiter. Le financement étatique est principalement utilisé pour la gestion courante du Centre, ainsi que pour venir en aide aux victimes (par exemple prise en charge des consultations juridiques ou psychologiques).

Le budget du Centre prévoit dans les frais généraux une somme pour la documentation uniquement destinée aux acquisitions. Ce fonds est défendu chaque année et peut varier. À travers le « Projet Information », subventionné par les dons d'une fondation, la Médiathèque bénéficie pour une durée de trois ans (2004 – 2007) d'un financement extraordinaire. Cet argent est notamment prévu pour sa réorganisation. À long terme, il est difficile de déterminer si des moyens financiers pourront être alloués à la Médiathèque annuellement.

#### ❖ Ressources matérielles

- Locaux

Après dix ans d'existence, le Centre a eu l'opportunité d'emménager dans des locaux plus adaptés à ses besoins à la fin 2003. Il dispose d'une superficie de 300 m<sup>2</sup> sur un étage. Malheureusement, à cette époque, la Médiathèque n'était pas une priorité pour le Centre et il n'a pas été possible de lui attribuer un endroit spécifique. Faute d'espace approprié, le *fonds documentaire* a été réparti dans trois locaux.

Dans le premier bureau, on trouve un meuble en bois pour les dossiers suspendus qui contiennent des articles de presse, ainsi qu'une armoire avec les résumés des Arrêts du Tribunal fédéral. Ce bureau est également le lieu de travail de trois employées, dont deux s'occupent de la Médiathèque. La troisième personne, en revanche, s'occupe directement d'aider les victimes d'*infractions*. Il est donc possible que la pièce ne soit pas accessible car des entretiens peuvent y avoir lieu.

La deuxième salle est utilisée notamment pour les colloques hebdomadaires et des séances collectives avec des femmes victimes de violence conjugale. Dans deux étagères, on trouve toutes les *monographies*, des classeurs fédéraux (*voir annexe 3*), des cassettes audio, ainsi qu'une partie des cassettes vidéo. Le reste des documents audiovisuels est rangé dans une petite étagère peu accessible dans un coin de la pièce.

Une partie des classeurs ainsi que des brochures se trouvent également stockées dans le couloir qui relie les deux pièces. Enfin, les archives des *périodiques* sont

conservées dans une salle spécialement prévue pour les archives administratives du Centre.

La Médiathèque est donc difficilement identifiable par les employées du Centre vu qu'elle n'a pas d'espace spécifique et qu'elle est répartie dans différents bureaux. De plus, les pièces réservées à la documentation ne sont pas forcément toujours disponibles.

Nous constatons que l'espace réservé à la Médiathèque est mal organisé. Selon nous, la documentation doit être réunie dans un seul lieu. La pièce la plus appropriée est celle du colloque car elle est rarement utilisée pour les entretiens.

- Informatique

Le Centre dispose d'un matériel informatique important. Chaque employée a un ordinateur à sa disposition. Dans la salle du colloque, on trouve également un ordinateur fixe et un ordinateur portable, qui ne sont pas attribués à une personne en particulier. Pour des questions de confidentialité et de sécurité (en particulier pour éviter les virus informatiques), les employées du Centre n'ont pas accès à Internet depuis leur poste. Seul l'ordinateur portable de la salle du colloque, qui n'est pas en réseau, est connecté au Web.

Pour la gestion de la Médiathèque, le Centre n'utilise pas de *logiciel documentaire* spécifique. Un fichier Excel qui répertorie les *monographies* est disponible sur le réseau du Centre (*voir annexe 3*). Ce fichier existe également en version papier et permet une recherche par auteur ou par titre. Pour le prêt, deux systèmes cohabitent. Le premier utilise des fiches et le deuxième est une liste où les gens indiquent leurs coordonnées et celles du document emprunté. En ce qui concerne les articles de presse, l'accès est uniquement sous forme papier. Les autres types de supports (matériel audiovisuel) ont été répertoriés, mais le fichier reste introuvable.

Le Centre a l'intention d'acquérir un *logiciel documentaire* pour gérer son *fonds documentaire*. Avant tout, il désire faciliter la recherche et permettre à ses employées d'avoir accès au *fonds documentaire* à distance. La responsabilité de la maintenance de ce logiciel n'a pas encore été attribuée.

- Mobilier

Le mobilier utilisé pour le *fonds documentaire* de la Médiathèque n'est pas adéquat. Le matériel à disposition n'est pas adapté au rangement de documents. Tout d'abord, le meuble qui contient les dossiers suspendus est en mauvais état. Il faut le manipuler

avec précaution. Étant trop rempli, il est impossible d'ouvrir les deux tiroirs en même temps sans risquer de faire tomber tous les dossiers suspendus.

Les étagères qui contiennent les *monographies* ont des dimensions peu pratiques. Elles prennent beaucoup de place et l'espace de stockage n'est pas optimal. Malgré un *classement* par thème, les *monographies* sont difficilement accessibles. De plus, on trouve sur ces étagères divers objets ou documents qui ont peu de rapport avec la Médiathèque.

Le meuble où se trouvent les cassettes vidéo est adapté à ce type de support. Malheureusement, son emplacement rend son accès difficile. En effet, il se trouve dans un coin de la salle du colloque et un ordinateur est installé devant.

De plus, nous pouvons constater que la Médiathèque commence à souffrir d'un manque d'espace de stockage. Le *fonds documentaire* est rangé tant bien que mal là où il reste un espace libre, et de manière peu harmonieuse. Ces meubles peu pratiques sont difficilement mobiles et empêchent de réunir le *fonds documentaire* dans un seul lieu.

En conclusion, nous pensons qu'il faudrait envisager d'équiper la Médiathèque avec un mobilier mieux adapté à ses besoins, qui permette d'une part de rendre plus attractif le *fonds documentaire* et d'autre part qui mette à disposition un espace de stockage plus important. Ainsi, le rangement des documents serait facilité et le développement du fonds favorisé.

- Fonds documentaire

Le *fonds documentaire* de la Médiathèque est principalement constitué d'une collection de documents, par opposition à une collection de *ressources documentaires*. Il comprend des articles de presse, des *monographies*, des *périodiques* et des cassettes audio ou vidéo qui couvrent, en principe, tous les domaines d'activités du Centre.

La Médiathèque dispose d'un nombre très important d'articles de quotidiens réunis dans des dossiers suspendus ou des classeurs thématiques. Ils couvrent environ dix ans de coupures de presse en rapport avec les activités du Centre et les victimes d'*infractions*. Ces dossiers documentaires sont très hétérogènes. Ils traitent de sujets très généraux, comme la violence, ou alors de problématiques très spécifiques. Par exemple, un classeur est consacré à l'affaire du crash de l'avion Swissair 111 en 1998. Les différents articles sont répertoriés selon un *plan de classement* établi par une bibliothécaire. Depuis la mise en place du *fonds documentaire*, aucun *désherbage* n'a eu lieu. Ces documents sont rarement consultés, leur accès étant devenu très difficile.

En ce qui concerne les autres supports de la Médiathèque (*monographies, périodiques*, documents audiovisuels), le fonds est plus modeste. Les *monographies* sont principalement consultées par les stagiaires pour la rédaction de leur mémoire et par la responsable du Centre pour l'organisation de colloques ou de cours de formation. Il arrive que les cassettes vidéo soient visionnées par le personnel LAVI. Toutefois, l'accès à un sujet pertinent est plutôt complexe (plusieurs thèmes, parfois très différents, sont sur une même cassette vidéo).

Il est difficile de déterminer si le *fonds documentaire* répond aux besoins des *intervenantes* LAVI. En effet, l'accès à l'information désirée est tellement difficile que le personnel est vite découragé. Toutefois, nous pouvons relever que chaque collaboratrice a, dans son bureau, un classeur personnel où elle trouve toutes les *informations factuelles* dont elle a besoin pour guider les victimes d'*infractions*.

Étant donné la jeunesse des collections, les documents de la Médiathèque sont en bon état. De plus, les consultations peu fréquentes les protègent des mauvaises manipulations. En revanche, le fonds est difficilement accessible car il n'y a pas d'outil de recherche. Il arrive également que du mobilier ou des objets sans lien avec la Médiathèque soient disposés devant les documents, ce qui nuit à leur visibilité.

La Médiathèque n'a pas de *vocation patrimoniale* particulière. Cependant, il est important qu'elle conserve à long terme des articles de fond car les thématiques liées à la LAVI restent toujours valables. Le *désherbage* peut être envisagé en revanche pour les faits divers qui se sont déroulés il y a plusieurs années. En effet, si la victime fait appel au Centre, elle s'y rend en principe dans un court laps de temps après avoir subi une *infraction*. L'élimination de ces articles permettrait également de récupérer de la place et de mettre en valeur le *fonds documentaire*.

Comme indiqué précédemment, la Médiathèque ne dispose pas d'un plan de développement de ses collections. Pour l'instant, elle acquiert de l'information et n'a pas encore envisagé l'élimination de documents, ce qui permet d'expliquer la surcharge informationnelle à laquelle elle doit faire face. Il est donc primordial qu'une *politique d'acquisition* et de *désherbage* soit mise en place.

### 1.1.2.2 *Activité*

L'offre de service proposée par la Médiathèque est plutôt modeste. Deux services de base existent : la mise à disposition et la diffusion d'informations. L'information récoltée est très peu traitée. Une bénévole effectue un *dépouillement* de quotidiens qu'elle classe dans des dossiers, qui ne font l'objet d'aucune description. En ce qui concerne

les *monographies*, elles sont répertoriées dans un fichier Excel qui pourrait s'apparenter à un *catalogage* sommaire, mais les fonctions de recherches restent très limitées. Il est d'autant plus difficile de trouver les documents audiovisuels, bien qu'ils ont été répertoriés, car le fichier informatique est introuvable.

De manière informelle, la Médiathèque diffuse certaines coupures de presse au personnel. En effet, lorsqu'un article concerne une victime qui s'est adressée au Centre, une copie est remise à la collaboratrice concernée. Pour les articles en rapport avec une thématique abordée dans un groupe de travail, il est transmis à la responsable. Il est important d'ajouter que lors des colloques hebdomadaires du Centre, les *intervenantes* LAVI partagent très facilement leurs connaissances et se conseillent dans leurs lectures. Dans la salle du colloque, les articles de presse récents qui concernent les domaines d'intérêt du Centre sont également affichés sur un panneau.

Aucun travail de recherche ou d'étude sur un sujet spécifique n'est prévu par le Centre. Personne n'est chargé de collecter de l'information sur une thématique particulière. Il est toutefois possible qu'une collaboratrice qui doit effectuer une présentation à l'extérieur réalise un *dossier documentaire*, mais il est rarement intégré aux documents de la Médiathèque. De plus, certaines *intervenantes* LAVI ne sont pas formées à l'utilisation du fonds.

L'offre de service proposée par la Médiathèque semble mal organisée. Elle est essentiellement basée sur la récolte d'informations (*dépouillement* d'articles de presse) et il ne reste plus assez de temps pour traiter ou diffuser l'information recueillie. Les collaboratrices se sentent facilement perdues car elles n'ont pas été guidées pour utiliser les *ressources documentaires* de la Médiathèque. Grâce au don d'une Fondation, la Médiathèque peut repenser aux services qu'elle propose à ses employées afin de satisfaire le mieux possible leurs besoins en information. Cela suppose donc de développer de nouveaux services et de réorganiser l'offre proposée actuellement. D'une manière générale, les collaboratrices LAVI, lorsqu'elles en connaissent l'existence, semblent peu satisfaites des services proposés par la Médiathèque.

### **1.1.2.3 Gestion**

Excepté la responsable du Centre, toutes les collaboratrices sont au même niveau hiérarchique, hormis les stagiaires qui dépendent des *intervenantes* LAVI. L'organisation interne est souple et sa structure est basée sur les interventions du

personnel. En effet, chacune peut faire part de ses suggestions, remarques ou critiques lors du colloque hebdomadaire, qui est un partage d'expériences entre les employées. En cas de besoin, la prise de décision finale revient à la responsable.

L'organisation de la Médiathèque est tout à fait informelle. Les tâches sont attribuées en fonction des intérêts de chacune. Il n'y a pas de moment prévu pour discuter des problématiques concernant la Médiathèque. Dès lors, le partage des connaissances n'est pas toujours assuré. Enfin, il n'y a aucun moyen pour vérifier que chaque tâche soit accomplie correctement.

Le Centre a une politique de développement bien définie. Chaque année, des objectifs précis sont établis dans le rapport d'activité, ce qui garantit un suivi de leur réalisation. La culture d'entreprise du Centre est bonne. En effet, l'ambiance de travail est détendue. Toutes les collaboratrices semblent passionnées et motivées par leur activité. Elles poursuivent toutes le même but.

### **1.1.3 Analyse des besoins**

Dans cette partie de notre démarche, nous avons tenté, tout d'abord, d'analyser les caractéristiques du public interne afin de comprendre le travail du personnel du Centre et de définir ses besoins, ainsi que ses attentes. Dans un deuxième temps, nous nous sommes penchées sur l'environnement externe de la Médiathèque afin de pouvoir mieux la situer dans son contexte global. Ainsi, cela nous a permis de déterminer qui sont les principaux acteurs influençant la Médiathèque et quelles sont les menaces et opportunités qui en découlent.

#### **1.1.3.1 Public interne**

L'équipe est composée de dix-sept personnes de fonctions et statuts différents. Dans cette analyse, nous n'avons pas pris en compte les secrétaires, car la Médiathèque ne leur est pas utile dans l'accomplissement de leurs tâches quotidiennes. Il est difficile de segmenter le public de la Médiathèque, étant donné qu'il s'agit d'une petite structure. C'est pourquoi il nous a paru plus judicieux de baser nos critères sur une segmentation par fonction (*voir annexe 4*). En effet, il est possible de diviser le personnel du Centre en quatre segments de fonctions distinctes :

- La responsable du Centre

Sa fonction première est de diriger le Centre. Elle s'occupe aussi d'élaborer la politique d'action conformément à la loi et d'interpréter cette dernière en collaboration avec les autres Centres LAVI. Elle tient le rôle de personne ressource auprès des employées et

s'occupe de la formation professionnelle en organisant des colloques avec l'appui d'autres institutions. La responsable du Centre a essentiellement besoin d'informations liées à la jurisprudence et au droit, et doit se tenir au courant des problématiques sociales. Elle utilise l'information de manière ponctuelle, lors de l'organisation de congrès ou de formations. Elle se documente principalement à l'aide d'articles de presse ou de revues spécialisées et de chapitres de livres. Les critères auxquels doivent répondre les informations sont l'actualité et la validité. En fonction de la demande ponctuelle, elle a aussi besoin de documentation spécialisée. La responsable du Centre est la personne qui se tourne le plus vers l'extérieur. En effet, elle fait des recherches sur le réseau des bibliothèques de Suisse occidentale (RERO) et œuvre dans des groupes de travail externes.

- Les intervenantes LAVI

Les *intervenantes* LAVI s'occupent essentiellement de recevoir et d'aider les victimes d'*infractions* au travers de consultations téléphoniques ou face à face, de les soutenir psychologiquement et de les accompagner dans les démarches à effectuer. Elles ont surtout besoin d'informations avant une consultation pour se renseigner sur la problématique de la victime et prendre connaissance d'éventuels articles parus dans le journal la concernant. Ainsi, leurs types de documents privilégiés sont des articles de presse, des cassettes vidéo d'émissions de télévision sur des problématiques sociales actuelles, des livres ou résumés de livres et des brochures qui peuvent facilement être données aux victimes. Elles ont besoin d'informations actuelles et synthétiques.

- Les juristes bénévoles

Elles s'occupent de la recherche et du *classement* des Arrêts du Tribunal fédéral, puis les résument. Elles participent à la préparation de dossiers pour les demandes de prise en charge financière faites au Comité de l'association du Centre LAVI et formalisent les décisions prises par ce dernier. Elles ont besoin d'informations concernant la jurisprudence pour répondre au mieux aux diverses problématiques rencontrées. La documentation qui leur est utile se compose essentiellement d'Arrêts du Tribunal fédéral, de revues spécialisées dans la jurisprudence et de livres de droit. Elles utilisent peu la Médiathèque car elles ont leurs propres sources d'informations. Les documents dont elles ont besoin doivent être liés à l'actualité, validés et spécialisés.

- Les stagiaires universitaires ou assistant(e)s psychologues

En plus d'effectuer les mêmes activités que les *intervenantes* LAVI, les stagiaires universitaires doivent rédiger un mémoire. Elles utilisent de l'information pour se renseigner sur les problématiques qu'elles ne connaissent pas suffisamment et pour

écrire leur mémoire. Elles se penchent plus facilement sur des articles spécialisés et utilisent beaucoup les *références bibliographiques*. Elles ont besoin de documents pointus et récents.

Le type de documentation privilégié par les collaboratrices du Centre varie selon les personnes. En effet, certaines, soucieuses de leur développement personnel et avides de connaissances, prennent du temps en dehors de leurs heures de travail pour se plonger dans un livre ou du moins dans les chapitres qui les intéressent. Les autres se concentrent sur la lecture de faits divers dans la presse ou sur le visionnement d'une émission télévisée. Internet est un outil peu utilisé par les différentes employées ; seuls quelques-unes y recherchent des *informations factuelles*. Elles ne sont pas très à l'aise avec les sources d'informations électroniques et préfèrent le support papier. Toutes les collaboratrices ont besoin d'une information actuelle, spécialisée et synthétique, puis de se tenir au courant des articles de faits divers parus dans la presse concernant des victimes d'*infractions*. Ainsi, les informations recherchées sont surtout externes et le besoin d'y accéder est ponctuel.

L'avancement du travail de chaque collaboratrice est rythmé par les besoins des victimes. Elles travaillent souvent dans l'urgence et sont sous pression permanente à cause de la masse de travail. Les contraintes rencontrées sont notamment le fait de devoir constamment se tenir au courant de l'évolution du cadre juridique et social afin de l'appliquer correctement et d'être attentives aux problématiques sociales.

La plupart des collaboratrices préfèrent des informations facilement disponibles, notamment provenant de sources informelles, comme leurs collègues. Même si la validité de ces renseignements n'est pas garantie, elles n'ont pas assez de temps pour effectuer des recherches approfondies. La mise à jour de leurs connaissances se fait principalement au travers de congrès ou de cours de formation continue. Elles utilisent très peu d'ouvrages de référence. Celui qui leur est le plus utile est l'annuaire répertoriant les institutions sociales de Genève : « La Clé : guide social et pratique » (Hospice Général, 2005). Enfin, pour tout ce qui concerne les *informations factuelles*, les *intervenantes* LAVI les répertorient dans un classeur personnel.

En général, les employées du Centre connaissent peu les ressources de la Médiathèque. Le recours à cette dernière se fait occasionnellement pour un événement spécial comme un colloque ou lors de consultations particulières. Elles la considèrent comme une source unique de recherche. De manière générale, elles sont autonomes dans leur recherche de livres, de cassettes vidéo ou d'articles spécialisés. Comme la Médiathèque n'est pas équipée d'un outil de recherche électronique, pour

trouver un ouvrage, l'utilisatrice a soit une référence précise qu'elle trouve facilement grâce au répertoire manuel par titre ou par auteur, soit elle fait du *butinage* en se concentrant sur une thématique. Concernant les revues spécialisées, aucun *dépouillement* n'est effectué. Donc, il incombe à chacune de lire les *périodiques* qui l'intéressent. Lorsque les utilisatrices recherchent un article de presse précis, elles s'adressent à la bénévole en charge de la documentation, car elles ne savent ni comment ni où aller le chercher.

Les collaboratrices laissent l'information venir à elles. En effet, la plupart lisent uniquement les articles affichés sur le panneau d'affichage de la salle du colloque hebdomadaire. Peu d'entre elles sont abonnées personnellement à des revues professionnelles. Elles communiquent beaucoup entre elles et basent leurs lectures sur des conseils ou références fournis par leurs collègues. Pour mettre à jour leurs connaissances et se tenir au courant, la plupart préfèrent suivre des cours de formation de longue ou de courte durée et des congrès.

Concernant le traitement de l'information trouvée, certaines classent le document dans leur bureau, d'autres le jettent sans le transmettre aux collègues. Plusieurs collaboratrices alimentent la Médiathèque avec des livres ou des articles. Les stagiaires apportent parfois leurs supports de cours de l'Université.

Les attentes des différentes employées convergent facilement. En effet, elles souhaitent toutes un accès plus rapide et facilité à l'information ainsi qu'une *classification* simple et logique. Selon elles, le *fonds documentaire* doit être mieux organisé et les différentes informations doivent être reliées entre elles. La recherche par *mots-clés* à l'aide d'un outil informatique leur serait pratique. Un désir de développer les différents médias ressort aussi auprès du personnel. Certaines collaboratrices ont soulevé l'importance d'avoir des documents vulgarisés pour les transmettre aux victimes et éventuellement permettre à celles-ci d'accéder à la Médiathèque. Le personnel du Centre souhaiterait une meilleure circulation de l'information et une meilleure communication interne. Il aimerait centraliser la documentation en un seul lieu qui soit convivial.

### 1.1.3.2 Environnement externe

#### ❖ Département de tutelle

La Médiathèque dépend tout d'abord du Centre lui-même, qui lui résulte de la LAVI. Les principaux acteurs influençant directement la Médiathèque sont les *intervenantes* LAVI, la responsable et les victimes, qui sont la principale raison d'être du Centre.

D'autre part, le Centre et sa Médiathèque subissent également l'influence du Comité de l'association du Centre LAVI, dont les membres sont élus par l'assemblée générale une fois tous les deux ans. Ce comité prend les décisions de prises en charge financières sur le long terme et la responsable du Centre veille à ce qu'elles soient exécutées. Il peut également prendre d'autres décisions avec un préavis de la responsable, par exemple en ce qui concerne les prises en charge de personnes. La loi guide leur conduite.

Le financement pour le projet de réorganisation de la Médiathèque n'étant attribué que sur trois ans, il n'y a aucune garantie qu'il sera renouvelé par la suite. On peut donc se demander comment le Centre fera, passé ce délai, pour continuer à développer sa Médiathèque. De plus, le budget alloué par la fondation n'est pas seulement réservé à cela, mais aussi, par exemple, à la création d'un site Internet et à la réalisation de colloques et autres séances d'information.

De manière générale, l'environnement du Centre est complexe et subit des influences multiples et diverses (*voir annexe 5*). Par exemple, les Arrêts du Tribunal fédéral, dans une certaine mesure, sont une contrainte. Les recommandations au niveau fédéral (jurisprudence) garantissent une égalité de traitement entre les différents Centres LAVI de Suisse, puisque les cantons sont censés les appliquer.

#### ❖ Partenaires

La Médiathèque n'a pas de fournisseurs en tant que tel. Il s'agit plutôt d'échanges et de partage d'expériences ou d'informations avec ses partenaires. En ce qui concerne les achats de livres et les abonnements aux revues professionnelles, il n'y a pas non plus de fournisseur officiel. En effet, les *intervenantes* LAVI proposent d'acheter ce qui les intéresse, peu importe l'éditeur ou la librairie. Avant une acquisition, elles doivent d'abord soumettre leur proposition d'achat à leurs collègues lors du colloque hebdomadaire et celles-ci évaluent la pertinence de l'ouvrage par rapport à son prix. Les *intervenantes* LAVI achètent peu de cassettes vidéo dans le commerce, étant donné qu'elles enregistrent elles-mêmes des émissions depuis leur télévision personnelle. En effet, le Centre ne dispose malheureusement pas d'une antenne TV.

Le Centre n'a pas de concurrent au sens propre du terme, car aucune autre institution dans le canton de Genève n'a exactement le même mandat. Cependant, il collabore de diverses manières (par exemple projets communs) avec d'autres organismes dont le travail est comparable, dans le sens où la plupart d'entre eux aide également des victimes. Ces partenaires sont très nombreux et font, pour la majorité, partie du réseau social et institutionnel genevois. Ils touchent de nombreuses thématiques, notamment :

- Psychologie  
Par exemple : La Main Tendue – Genève
- Médical  
Par exemple : La CIMPV (Consultation Interdisciplinaire de Médecine et de Prévention de la Violence) – Hôpitaux Universitaires de Genève
- Juridique  
Par exemple : Direction générale de l'Action Sociale - Genève
- Social  
Par exemple : Hospice Général – Genève
- Violences  
Par exemple : L'association VIRES (organisme de traitement de la violence dans le couple et la famille) – Genève
- Migration  
Par exemple : SOS Racisme – Genève
- Etc.

Cela dit, il existe d'autres Centres LAVI dans les autres cantons de Suisse, mais ils ne touchent pas la même population d'un point de vue géographique. Parfois, il peut y avoir un recoupement, par exemple une personne domiciliée à Genève mais ayant été victime d'une *infraction* à Lausanne. On peut donc également compter les autres Centres LAVI de Suisse dans les partenaires, puisqu'il leur arrive de collaborer. En effet, des groupes de travail se rencontrent pour le partage d'expériences, l'échange de pratiques ou le suivi de certaines situations à travers la COROLA (Coordination romande des praticiens des Centres LAVI). Cette coordination est chapeautée par la CSOL (Conférence Suisse des Offices de Liaison), qui se soucie de l'harmonisation des pratiques, afin d'éviter des inégalités de traitement entre les prises en charge des différents cantons. La CSOL est elle-même divisée en conférences régionales, la CR+ pour les cantons romands et le Tessin, dont un membre du Comité de l'association du Centre LAVI fait partie. Concernant l'organisation de la documentation, il y a de grandes disparités entre les différents centres.

Certaines des institutions citées plus haut ont une documentation organisée, d'autres pas. Il n'existe pas actuellement de collaboration à ce niveau, ce qui pourrait

éventuellement être envisageable. En outre, le fait que la Médiathèque n'est en principe pas ouverte au public, la question de la concurrence ne se pose pas.

Les médias, en particulier la presse et la radio, peuvent également jouer un rôle de partenaires dans la mesure où ils informent le public des activités du Centre et en parlent régulièrement, soit lors de la publication de son rapport d'activité, soit lors d'événements qui lui sont liés (par exemple lors des dix ans du Centre).

### ❖ **Conjoncture**

Il est difficile de prévoir l'évolution de la conjoncture. Si l'on considère le contexte environnemental du Centre, il n'y a pratiquement aucun risque de disparition. En effet, sa situation et son budget demeurent stables d'année en année et l'on peut donc rester confiant. Les employées engagées avec un contrat à durée indéterminée ne risquent pas d'être licenciées.

Par contre, à moyen terme, les contrats à durée déterminée peuvent ne pas être renouvelés à cause d'une éventuelle diminution de budget due à des mesures d'économie de l'État ou à un manque de donateurs privés. Cette situation serait catastrophique pour le Centre. En effet, celui-ci ne pourrait plus assurer des services de qualité équivalente ni répondre rapidement à toutes les demandes. De plus, selon les statistiques, les phénomènes de violence n'étant pas en voie de diminution, le nombre de victimes faisant appel au Centre augmente chaque année. Par exemple, le nombre de nouvelles situations s'adressant au Centre a augmenté de 8% en 2004 et de 7% en 2005. Les *intervenantes* LAVI, déjà débordées actuellement, n'auraient plus du tout le temps de s'occuper de la documentation, qui reste secondaire pour le Centre.

En ce qui concerne la Médiathèque, il n'y a aucune assurance qu'elle continue à se développer à moyen terme. Cependant, le soutien de la responsable du Centre garantit l'existence de la Médiathèque pour ces prochaines années.

## **1.2 Diagnostic**

En nous basant sur l'évaluation des collections, l'analyse des besoins du public et de l'environnement interne, nous avons tout d'abord établi un diagnostic en mettant en évidence les principaux atouts et faiblesses de la Médiathèque. Ensuite nous avons formulé diverses hypothèses de solutions d'amélioration en fonction du mandat et des objectifs généraux définis au début de notre travail de diplôme (*voir les objectifs généraux présentés dans l'introduction*).

Les principaux atouts de la Médiathèque sont les suivants :

- Possibilité d'acquérir du mobilier plus approprié
- Marge de manœuvre pour le choix d'un *logiciel documentaire*
- Disparition du Centre improbable grâce à la Loi fédérale
- Intérêt du personnel chargé de la Médiathèque pour la documentation et motivation pour mener ce projet à bien
- Collaborations nombreuses avec d'autres institutions
- Motivation de la responsable du Centre pour développer la Médiathèque

Les principales faiblesses de la Médiathèque sont les suivantes :

- Pas de possibilité d'engagement d'un professionnel en information documentaire
- Divergences de points de vue entre les employées sur la nécessité d'une Médiathèque
- Fin des subventions pour le « Projet Information » en 2007 et risque potentiel de ne plus recevoir d'aide financière de la part des privés
- Pas de plan de développement du fonds depuis la création de la Médiathèque
- Intérêt faible de certaines *intervenantes* LAVI pour la Médiathèque
- Tendance des collaboratrices à garder leur documentation dans leur bureau
- Médiathèque non prioritaire pour le Centre sur le long terme
- Flou dans la répartition des tâches pour la gestion de la Médiathèque

A travers les divers entretiens menés, nous avons constaté que l'existence et le développement de la Médiathèque dépend principalement des quatre mandantes (la responsable du Centre, une bénévole et deux *intervenantes* LAVI). Aucun texte officiel ne la mentionne précisément. Dès lors, elle pourrait disparaître subitement si l'une des quatre venait à quitter son poste. Toutefois, une des missions du Centre est « d'être une plate-forme d'information et d'orientation pour les victimes, leurs proches ou les professionnels ». De plus, selon l'article 3 de la LAVI, les *intervenantes* LAVI se doivent de donner des informations aux victimes. Cela suppose donc que le Centre dispose d'un *fonds documentaire* susceptible de répondre au mieux à ces principes. Dans le cas où le Centre envisage de développer une structure documentaire sur le long terme, il paraît nécessaire de prévoir une obligation légale qui justifie son existence ou de renforcer son utilisation. Afin d'améliorer cette situation, nous avons pensé à trois hypothèses complémentaires. La première serait de rendre la Médiathèque incontournable en incitant les *intervenantes* LAVI à rédiger des publications. Une deuxième solution possible pour favoriser l'utilisation de la

Médiathèque serait de l'ouvrir à un public externe, notamment aux victimes d'*infractions*. Enfin, la dernière possibilité consisterait à faire mentionner dans la LAVI la nécessité pour chaque centre de posséder une structure documentaire. Pour ce faire, il serait nécessaire que les responsables des Centres LAVI se réunissent pour faire du *lobbying*. Toutefois, cette démarche nécessite un engagement sérieux.

Avant d'élaborer un concept global d'organisation de la Médiathèque, il serait préférable de réunir tous les documents de travail commun en un même lieu. Le principal problème de la Médiathèque reste toutefois sa structure informelle actuelle. En effet, il n'y a pas de responsable désigné pour sa gestion et plusieurs personnes sans formation documentaire se chargent d'une partie spécifique du fonds. De plus, la Médiathèque n'a aucune sécurité financière à moyen terme. Dans l'idéal, il faudrait privilégier un modèle de gestion simple, bon marché et rapide. Afin de réduire l'investissement financier et le temps consacré au traitement des documents, il serait intéressant d'étudier la possibilité de mettre en commun les *fonds documentaires* des différentes institutions partenaires. Par exemple, la possibilité de mettre en ligne les articles de *périodiques* numérisés serait envisageable. Toutefois, d'un point de vue pratique, cette solution paraît difficile, d'autant plus que chaque institution s'occupe de problématiques spécifiques. La Loi sur le droit d'auteur et les droits voisins (Loi fédérale du 9 octobre 1992) est également une contrainte à ne pas négliger.

Étant donné la masse documentaire accumulée depuis une dizaine d'années, il serait judicieux d'établir une politique de *désherbage* selon des critères bien précis, afin de rendre le fonds plus homogène. Ensuite, une *politique d'acquisition* permettrait de définir les priorités en matière d'information et de rendre le développement du fonds plus cohérent. À ce stade de notre travail, nous identifions trois types d'informations principaux :

- Les informations **techniques**, plutôt factuelles, qui servent au quotidien des *intervenantes* LAVI (par exemple annuaires, jurisprudence, etc.)
- Les informations parues dans la **presse** concernant, directement ou non, les victimes d'*infractions* qui se rendent au Centre (faits divers et articles de fond)
- Les informations utiles à la mise à jour des connaissances des *intervenantes* LAVI, de nature plus **théorique** (par exemple les *monographies*, *périodiques*, etc.)

Cette typologie permettrait d'avoir une démarche plus ciblée, dans le but d'investir dans le domaine le plus utile. Par exemple, le Centre pourrait mettre l'accent sur les informations avant tout théoriques, s'il décidait de privilégier la mise à jour des

connaissances du personnel à travers des colloques. Cela consisterait, entre autres, à dépouiller les articles de revues spécialisées, ou encore à s'abonner à des *bibliographies* spécialisées en ligne.

Afin d'établir une structure documentaire opérationnelle, l'idéal serait d'engager une personne formée, ce qui n'est actuellement pas à l'ordre du jour. Néanmoins, il est envisageable de former le personnel qui s'occupe actuellement de la Médiathèque. Une autre solution serait de trouver une bénévole supplémentaire ayant suivi une formation adéquate, comme c'est déjà le cas pour la jurisprudence. Dans un premier temps, il serait essentiel d'attribuer des tâches bien précises à chaque employée de la Médiathèque. Cela éviterait qu'elles effectuent du travail à double et leur permettrait de s'investir jusqu'au bout dans une activité spécifique. Ainsi, les services offerts seraient plus cohérents. En ce qui concerne l'organisation quotidienne de la Médiathèque, il serait intéressant d'étudier la possibilité d'acquérir un *logiciel documentaire* afin de faciliter la recherche d'informations. Toutefois, nous avons constaté à plusieurs reprises que l'utilisation des nouvelles technologies ne suffit pas à résoudre les problèmes de gestion de l'information. De plus, l'installation d'un mobilier mieux adapté doit être étudiée afin d'améliorer les conditions d'entreposage.

Une fois la Médiathèque réorganisée, il serait important de la promouvoir auprès du personnel du Centre et de la rendre plus visible. Pour ce faire, une *signalétique* attractive ainsi qu'une centralisation de la documentation dans un seul lieu seraient un atout. Ainsi, les collaboratrices s'approprieraient plus facilement la Médiathèque et pourraient se familiariser à son utilisation, notamment grâce à une formation à la recherche. De plus, la réalisation de guides serait bienvenue. Ces différentes tentatives de promotion devraient sensibiliser l'équipe à l'importance de disposer d'une Médiathèque.

La mise en place d'une nouvelle structure va forcément bouleverser les habitudes de travail des collaboratrices chargées de la Médiathèque. Cependant, ces dernières font preuve d'une grande motivation et sont soucieuses de bien faire. Dès lors, la réalisation de notre travail sera facilitée.

En conclusion, cette analyse de l'existant nous a permis de dresser un bilan de la situation initiale et de formuler des hypothèses afin d'améliorer l'accès à l'information au sein de l'institution. La suite de notre travail va nous permettre d'infirmer ou de confirmer nos suppositions.

### **1.3 Pratiques et littérature professionnelles**

La mise en place d'un concept global d'organisation d'un centre de documentation nécessite d'avoir un aperçu des expériences professionnelles passées en consultant la littérature professionnelle et en prenant contact avec des personnes de référence ou des organismes du domaine.

#### **1.3.1 Méthodologie**

Dans un premier temps, nous avons recherché des lieux semblables au Centre, afin de les visiter et d'étudier leur mode de fonctionnement. Nous avons privilégié des centres associatifs dans le domaine social. Après avoir établi une liste des divers endroits qui pouvaient nous intéresser, nous en avons sélectionné trois principaux, selon des critères de complémentarité.

Tout d'abord, nous avons choisi de visiter le Centre de documentation de l'Hospice Général, qui donne un bon exemple d'un centre géré par une documentaliste professionnelle. De plus, il s'agit de la même personne qui avait créé le *plan de classement* du Centre LAVI en 1995. Ainsi, nous avons également pu bénéficier de son retour d'expérience lors de notre visite.

Ensuite, nous nous sommes rendues à l'Association Viol-Secours, car sa documentation est gérée par des non professionnels, mais sous-traitée par la bibliothèque Filigrane, où nous nous sommes aussi rendues. Cet aspect est intéressant pour notre problématique.

Enfin, nous voulions voir comment était organisée la documentation d'un autre Centre LAVI de Suisse. Nous avons pensé à ceux de Lausanne et Neuchâtel. Après un entretien téléphonique avec le Directeur respectif de chacun de ces deux centres, nous avons décidé de visiter plutôt celui de Neuchâtel. En effet, son *fonds documentaire* semble plus intéressant car il est plus étayé. En revanche, la documentation du Centre LAVI de Lausanne consiste principalement en quelques classeurs thématiques, dont nous nous sommes procuré la liste.

La directrice du Centre LAVI de Genève nous a également parlé de l'Institut National d'Aide aux Victimes et de Médiation (INAVEM) à Paris, qui est le même type d'institution que les Centres LAVI en Suisse. Pour des raisons pratiques, nous n'avons pas pu le visiter, mais avons pris contact par e-mail avec leur documentaliste.

Nous avons également cherché des personnes à interroger, ayant déjà vécu une expérience similaire à la nôtre, c'est-à-dire qui ont réorganisé un centre de

documentation dans un milieu associatif, géré par des non professionnels en information documentaire, avec peu de moyens.

Nous avons tout d'abord diffusé un message sur la liste de diffusion *Swiss-Lib* pour demander si quelqu'un pouvait nous donner un retour d'expérience, mais cela n'a pas abouti, car nous n'avons reçu aucune réponse concrète.

Nous nous sommes donc tournées vers deux personnes ayant récemment fait leur travail de diplôme sur un concept semblable au nôtre. Premièrement, nous avons interrogé Sandra Gex-Fabry, dont le mandat consistait à élaborer une structure documentaire pour une association d'aide à la réinsertion (Etienne, Faeh, Gex-Fabry, 2005). Ce travail datant de l'année dernière, sa réalisation était encore bien présente dans sa mémoire ; nous avons pu ainsi récolter quelques précieux conseils. Ensuite, nous avons questionné Carole Zweifel, qui a effectué il y a deux ans un travail de diplôme sur la réorganisation du Centre de documentation de la fondation pour la chanson et les musiques actuelles (Berizzi, Favre, Zweifel, 2004). Elle est également experte en ce qui concerne les logiciels documentaires libres et nous a de ce fait sensibilisées aux avantages et désavantages du choix d'un tel logiciel pour une structure comme celle du Centre. Enfin, comme spécifié plus haut, nous avons posé quelques questions plus spécifiques à Ghislaine Tonascia-Ledru lors de notre visite au Centre de documentation de l'Hospice Général, en particulier concernant la *classification* qu'elle avait élaborée il y a une dizaine d'années pour le Centre.

Il a été intéressant pour nous de prendre contact avec ces personnes et de visiter ces institutions. Pour garder une trace de ces rencontres, nous avons utilisé des outils de travail (*voir annexes 6 à 8*), notamment un guide d'entretien. Cela nous a apporté quelques informations et conseils et nous a surtout permis de récolter des documents (plans de classement par exemple), qui nous ont été d'une aide précieuse pour réaliser la suite de notre travail.

Ces rencontres nous ont permis de nous donner une idée concrète de ce qui s'est déjà fait dans le domaine. Afin de compléter nos connaissances théoriques et méthodologiques, il était essentiel d'effectuer des recherches approfondies dans la littérature professionnelle.

Pour ce faire, nous avons commencé par définir les différents axes de recherche :

- la victimologie
- la gestion de l'information dans l'entreprise (généralités, normes)

- la gestion d'un centre de documentation (généralités, dossiers documentaires, *externalisation*, outils de gestion, politique de développement)
- la formation (formation du public, formation des non professionnels)

Nous nous sommes réparties le travail en fonction des thèmes de recherche. Ainsi, chacune était spécialisée dans un aspect bien défini. Pour chaque axe de recherche, nous avons défini ensemble une liste de *mots-clés*.

Le but était, pour chaque thème, de chercher dans des sources les plus variées possibles (sites web d'associations professionnelles, *bibliographies*, bases de données, etc.) en nous aidant du répertoire de liens proposé par Ariane Rezzonico (Rezzonico, 2006). Nous avons surtout privilégié la recherche d'articles de *périodiques* spécialisés, de travaux de diplômes et de *monographies*, se trouvant pour la plupart à l'Infothèque de la HEG.

Nous avons pris connaissance de chaque document trouvé afin de décider s'il était pertinent de le garder pour notre *bibliographie*. Ensuite, nous avons lu et analysé chaque document choisi plus en profondeur, dans le but de remplir sa fiche de référence (*voir annexe 10*). L'idée était de dégager de chaque texte les éléments qui pouvaient nous aider à prendre des décisions pour la suite de notre travail.

Une fois tous ces éléments réunis (comptes-rendus de visites ou d'entretiens et fiches de référence), cela nous a permis d'avoir une vision plus claire de la problématique de notre travail et ainsi de rédiger une synthèse, permettant au final de proposer différents scénarios possibles.

### **1.3.2 Institutions visitées**

#### **1.3.2.1 Centre de documentation de l'Hospice Général – Genève**

Ce Centre de documentation traite d'un domaine documentaire proche du Centre LAVI et évolue également dans un contexte social multidisciplinaire (chômage, immigration, etc.). Il n'a pas de mission propre. Toutefois, il s'inscrit dans le rôle d'information sociale de l'Hospice général. Contrairement à la Médiathèque, il est ouvert à tous et est géré par une documentaliste qui est à l'origine de sa création.

Des outils de gestion adaptés aux besoins ont été mis en place. Une *classification* « maison » a été élaborée, car la nature encyclopédique de la Dewey était peu appropriée aux documents du centre. La bibliothécaire a également réalisé un *thésaurus* propre à son *service d'information documentaire* en s'inspirant de celui

proposé par l'Association romande et tessinoise des institutions d'action sociale (ARTIAS). Malheureusement, le *thésaurus* de l'ARTIAS n'est plus mis à jour et il est donc aujourd'hui dépassé. Le Centre de documentation utilise Bibal comme *logiciel documentaire*, mais la documentaliste n'est pas satisfaite de ses fonctionnalités et se sert parfois de Word pour établir des listes. Il n'existe pas de catalogue disponible en ligne. Toutefois, il est fréquent que des lecteurs de toute la Suisse prennent contact avec l'établissement par téléphone. Les *périodiques* sont tous dépouillés et recensés en partie dans un fichier manuel, mais également sur fichier Word.

Pour mettre en valeur ses activités, la documentaliste publie tous les deux mois la liste des acquisitions dans la revue spécialisée « *Repère social* ». De plus, une liste des *périodiques* est disponible sur l'Intranet de l'Hospice général. Un guide de l'utilisateur permet aux lecteurs de mieux appréhender les collections du *SID*. Enfin, le Centre de documentation est présenté à tous les nouveaux collaborateurs de l'Hospice général. En ce qui concerne les services proposés par le *SID*, la documentaliste établit des *bibliographies* à la demande des utilisateurs et effectue une sorte de veille documentaire. En effet, elle connaît les thèmes qui intéressent ses lecteurs réguliers et leur transmet toutes les informations qui pourraient les aider dans leurs activités.

Cette visite nous a montré de quelle manière des *ressources documentaires* pouvaient être exploitées lorsqu'une professionnelle s'en occupe et la valeur ajoutée que peut apporter une gestion appropriée de l'information. Bien sûr, nous étions conscientes que la mise en place d'un service de ce type était difficilement envisageable pour la Médiathèque.

#### **1.3.2.2 Association Viol-Secours – Genève**

Contrairement à l'exemple ci-dessus, l'Association Viol-Secours n'est pas un centre de documentation en soi, puisque son but premier est de venir en aide aux victimes de violences sexuelles. Le point commun avec le Centre est cette thématique, qui est souvent traitée par les *intervenantes* LAVI. Par contre, les livres à Viol-Secours ne sont pas seulement destinés à parfaire les connaissances des employées de l'Association, mais aussi à renseigner les victimes ou autres personnes intéressées (étudiants par exemple).

Le fonds de Viol-Secours comprend environ 500 ouvrages, ainsi que des brochures, articles et vidéo, traitant de thèmes comme la violence (sexuelle ou non), le traumatisme ou la santé. Cette documentation est répartie entre les locaux de l'Association et de la Bibliothèque Filigrane, qui fait partie de F-Information (association

qui s'adresse aux femmes et à leur famille). En effet, Viol-Secours n'employant pas de professionnels de la documentation, Filigrane s'occupe de gérer leur fonds contre une petite rémunération. Chaque année, les employées de Viol-Secours et une bibliothécaire de Filigrane décident des acquisitions ensemble. Ceci prouve que l'*externalisation* d'un fonds est tout à fait possible et que cela fonctionne bien. Ce système permet aux employées de Viol-Secours de ne pas perdre de temps avec les tâches de gestion des livres (*catalogage, indexation, équipement, etc.*). En outre, ce travail est fait par des bibliothécaires professionnelles, ce qui garantit une certaine qualité. Filigrane a l'habitude de sous-traiter les fonds d'autres institutions (Ecole des parents, Syndicat des Personnes Actives au Foyer, etc.).

Dans les bureaux de Viol-Secours, on trouve également des dossiers thématiques, rangés dans des classeurs ou dossiers suspendus. Ils contiennent principalement des coupures de presse de la Tribune de Genève et du Courrier (quotidiens dépouillés), et sont principalement un outil de travail pour les employées de l'Association. Ces dossiers sont classés selon une ancienne *classification* « maison », adaptée de la CDU. Pour les romans et les biographies, c'est la Dewey qui est utilisée, comme tous les ouvrages à Filigrane. À Viol-Secours, les outils utilisés pour le prêt sont simples, mais donnent satisfaction : il s'agit des traditionnelles fiches sur papier. Quant aux bibliothécaires de Filigrane, elles utilisent le logiciel Bibal, ainsi qu'un *thésaurus* inspiré de celui de l'Université des femmes de Belgique, mis à jour par leurs soins.

#### 1.3.2.3 Centre LAVI – Neuchâtel

Le Centre LAVI de Neuchâtel collabore avec une fondation paraétatique, le Service d'aide aux victimes d'abus sexuels (Centre SAVAS), à La Chaux-de-Fonds. Les deux centres sont rattachés à une même fondation et ont une bibliothèque en commun, située à La Chaux-de-Fonds, qui peut être consultée par le public interne des deux sites, et par les victimes. Comme à Genève, ce sont des personnes non qualifiées qui s'occupent de la documentation : il s'agit des secrétaires, qui sont supervisées par un intervenant LAVI.

Les livres, revues et cassettes vidéo se trouvent à La Chaux-de-Fonds. On trouve donc relativement peu de documents à Neuchâtel : quelques brochures circulant dans le service ainsi que des dossiers suspendus contenant des *informations factuelles* (par exemple des brochures). De tels dossiers sont également alimentés sur le site de La Chaux-de-Fonds. Il n'y a ni classeur thématique, ni *dossier documentaire* et la presse est rarement dépouillée.

La *classification* utilisée pour la bibliothèque a été faite par un intervenant LAVI ; elle ne contient qu'un seul niveau. Les livres ne sont pas indexés. Les secrétaires s'occupent de faire une liste des sommaires des deux revues professionnelles « Stress et Trauma » et « Thérapie familiale ». Ceux-ci sont listés par année et numéro, avec l'auteur et le titre, ainsi que quelques *mots-clés* pour « Thérapie familiale ». Trois logiciels Microsoft basiques sont utilisés pour la gestion des fonds : Word pour la liste des ouvrages de la bibliothèque et pour le prêt, Access pour la recherche d'articles dans les listes de revues professionnelles et Excel pour la liste des documents de jurisprudence répertoriés par *mots-clés*.

Comme au Centre de Genève, un budget minimal dédié à la documentation est prévu, mais toute acquisition doit être discutée durant un colloque. Le *désherbage* des collections n'a pas non plus été envisagé.

Nous avons récolté plusieurs documents lors de cette visite : leur *classification*, une liste d'ouvrages de la bibliothèque, une liste de sommaires de *périodiques*, une liste de sites Internet, ainsi qu'une liste de documents de jurisprudence.

En fin de compte, nous avons constaté que l'organisation de ce Centre ressemblait beaucoup à celle de Genève. Il y avait peut-être quelques bonnes idées à adopter et cela nous a montré qu'il était possible de partager une bibliothèque avec une autre institution. Toutefois, dans l'ensemble, nous n'avons pas considéré que la documentation était mieux valorisée à Neuchâtel qu'à Genève. De plus, il est ressorti de la discussion avec le responsable du Centre de Neuchâtel qu'il ne ressentait pas le besoin d'améliorer l'état actuel des choses. En effet, il estime que cela lui suffit ainsi, et ne voit aucune utilité à engager un professionnel de l'information. Selon lui, cela n'en vaudrait pas la peine, car la documentation est de toute manière peu utilisée par les collaborateurs par manque de temps.

### **1.3.3 Institutions contactées**

#### **1.3.3.1 Centre LAVI – Lausanne**

Le Centre LAVI de Lausanne fait partie du Centre de planning familial « Profa », qui dispose d'une bibliothèque ouverte au public, avec un fonds d'environ 4000 ouvrages, principalement sur la sexualité et les problématiques sociales. Les employés du Centre peuvent la consulter et n'ont donc pas vraiment besoin d'avoir leur propre bibliothèque. Quelques livres, ouvrages de référence, brochures, vidéo et revues concernant des thématiques plus spécifiques (la victimologie par exemple) ont été achetés.

Le Centre possède également une dizaine de classeurs, répertoriés par thème, avec des séparations pour chaque sous-thème. Ces classeurs, contenant surtout des articles de presse sur des sujets en rapport avec la violence, ainsi que les lois en vigueur et la jurisprudence ont été créés par une personne au chômage. C'est le secrétariat qui s'occupe de les remettre à jour. Étant donné le nombre restreint de documents que le Centre possède, la question du *désherbage* et de l'archivage ne s'est pas encore posée.

Selon le responsable du Centre, les employés n'utilisent que très peu la documentation, faute de temps, comme à Genève et Neuchâtel. Il n'y a donc aucune volonté de sa part d'acquérir un outil de recherche pour l'instant. Par exemple, s'il estime qu'un article doit être lu par ses collaborateurs, il se charge lui-même de le leur transmettre.

Cette situation démontre qu'il est également possible de profiter de l'infrastructure documentaire offerte par une institution similaire, ici en l'occurrence « Profa ».

#### **1.3.3.2 L'Institut National d'Aide aux Victimes et de Médiation (INAVEM) – Paris<sup>8</sup>**

Le Centre de *ressources documentaires* de l'INAVEM est ouvert à toutes les personnes intéressées : professionnels extérieurs, étudiants, journalistes, etc. Son *fonds documentaire* regroupe environ 3000 références de toutes natures et tous supports : livres et publications diverses, textes normatifs, articles, travaux universitaires, « lettres de l'INAVEM », etc.

Ces différents documents traitent principalement de l'aide aux victimes, de la médiation pénale, de la violence, mais aussi de problématiques plus pointues, comme les catastrophes collectives ou les sectes. Concernant la thématique principale de l'aide aux victimes, une veille constante est maintenue, afin d'informer les employés sur l'actualité, de repérer les publications qui pourraient enrichir leur fonds et d'alimenter la rubrique du site Internet relative aux colloques et manifestations.

Une *politique d'acquisition* claire est mise en œuvre. Elle consiste principalement à combler les lacunes du fonds (problématiques intéressantes, mais trop peu présentes dans les rayonnages) et à privilégier les ressources offrant un angle d'approche original.

---

<sup>8</sup> Informations tirées de : INAVEM. *Site de l'Institut national d'aide aux victimes et de médiation* [en ligne]. <http://www.inavem.org/> (consulté le 29.10.06)

En ce qui concerne la promotion de son Centre de ressources, l'INAVEM possède un site Internet très fourni, qui propose de nombreuses ressources en ligne. Un dépliant de présentation du Centre a été édité, afin de mieux se faire connaître auprès de ses utilisateurs potentiels, en particulier les associations du réseau INAVEM.

La documentaliste de l'INAVEM nous a envoyé le *plan de classement*, ainsi que celui de la filiale de Marseille, qui nous ont été directement utiles, puisqu'ils ont été faits par des professionnels de l'information et que les thématiques traitées sont très proches de celles du Centre.

Bien que l'INAVEM soit une institution plus grande, les thématiques de son *fonds documentaire* sont tout à fait comparables à celles du Centre. En outre, son *SID* est un excellent exemple à suivre, en particulier en ce qui concerne la veille, la *politique d'acquisition*, le *plan de classement* et la promotion.

#### **1.3.4 Personnes de référence**

Les retours d'expérience fournis par les professionnelles (*voir annexe 9*) que nous avons rencontrées nous ont permis de confirmer ce que nous avons constaté lors des différentes visites d'institutions. De manière générale, l'utilisation d'outils simples qui reflètent les besoins des utilisatrices nous a été recommandée.

L'accent a été mis particulièrement sur la vision à long terme du *SID*. En effet, le respect des normes professionnelles ainsi que des standards est important pour le jour où le *SID* deviendra plus important. La *migration* des données sera ainsi facilitée. La formation des utilisatrices, ainsi que des personnes responsables d'un *SID* semble indispensable. Par exemple, le fonctionnement du *plan de classement* fait par Ghislaine Tonascia-Ledru n'a pas été réellement compris car aucun guide n'a été réalisé.

#### **1.3.5 Synthèse**

Avant d'envisager la réorganisation d'un service de documentation, il est nécessaire de définir le rôle de l'information dans l'entreprise et de mettre en évidence le soutien qu'elle apporte aux missions de l'organisation. Ainsi il devient possible de justifier l'existence d'un centre de documentation et d'envisager une organisation structurée de ce service. Dès lors, une étude des outils de gestion s'impose. Pour assurer un suivi à ce *SID*, il est essentiel de le promouvoir auprès des utilisateurs et des personnes qui s'en occupent.

L'information est de plus en plus présente dans notre société. Elle occupe une place centrale dans les activités professionnelles et apparaît comme un atout stratégique essentiel à l'entreprise. Selon Humbert et Elisabeth Lesca, « un bon usage de l'information est un facteur de succès favorable aux performances économiques de l'entreprise » (Lesca, 1995 : 1) ce qui lui permet ainsi de rester compétitive. L'information devient donc une nécessité pour l'entreprise afin de prendre des décisions tant à court terme qu'à long terme et d'anticiper les changements à venir (Bernat, 2006). Dès lors, il paraît évident de gérer l'information de la même manière que les autres ressources de l'entreprise (Sutter, 2003). Le fait que le Centre ait pris contact avec la HEG prouve qu'il est conscient de l'importance de l'information dans ses activités quotidiennes et qu'il désire en tirer le meilleur profit. Même s'il ne s'inscrit pas dans une logique de compétition d'entreprise et n'a pas un but lucratif, il doit tout de même rester performant.

D'après Eric Sutter, « l'information à usage professionnel est multiforme quant aux sources, à sa typologie, à la diversité de nature et de support, etc. » (Sutter, 2003, vol. 40, n°4-5 : 257). Notamment, elle peut provenir de sources internes ou externes. Les informations internes concernent surtout les documents administratifs produits par l'organisme. En revanche, les informations externes proviennent de sources qui ne font pas partie de l'entreprise. Dans la littérature professionnelle, ces deux types d'informations forment un tout qui est traité dans sa globalité. Ce processus s'inscrit dans la gestion des connaissances au sein de l'entreprise. Dans notre travail, nous ne considérons que les informations de sources externes telles que les coupures de presse, les *monographies*, les rapports d'activité, etc. Ainsi, le centre de documentation mis en place est de type classique et ne traite qu'une partie des informations utilisées par le Centre.

Contrairement aux autres services de l'organisation, un centre de documentation est tourné vers l'extérieur. À ce titre, il « est la fenêtre intelligente de l'entreprise sur son environnement » (Frochot, 1995 : 303). Il est parfois difficile pour le centre de garder un lien étroit avec l'entreprise à laquelle il est rattaché. Il est donc nécessaire que le service consulte fréquemment ses utilisateurs et qu'il les intègre dans ses activités afin de pouvoir répondre à leurs besoins. En effet, il ne suffit pas de mettre en place des outils de gestion et une structure documentaire pour que le service puisse apporter une réelle valeur ajoutée à l'entreprise. La réflexion stratégique d'un centre de documentation est la même que pour un autre service de l'organisation. Ainsi, des missions et des objectifs propres au centre de documentation doivent être établis et réadaptés en fonction de l'évolution de la politique de l'organisme. Dans l'idéal, la

structure d'un centre de documentation devrait être supervisée par un professionnel en information documentaire. Malheureusement, la réalité économique ne permet pas à toutes les entreprises d'envisager un tel investissement. Pour pallier à cette difficulté, un des ouvrages de l'Association des professionnels de l'information et de la documentation (Martin, 2004) propose une solution d'*externalisation*. Cette possibilité permet à l'organisation de n'avoir la charge que d'une partie de la gestion du *fonds documentaire*. Lors de notre visite à l'Association Viol-Secours, nous avons découvert la mise en pratique de cette solution. Le personnel semblait satisfait de sa réalisation.

Des missions et objectifs du centre de documentation découle une politique de développement du *fonds documentaire*. Pour assurer une homogénéité des collections, une *politique d'acquisition* s'impose (Calenge, 1995). Elle permet de définir des priorités dans l'achat de documents et d'établir des pôles de spécialisation. Cela est d'autant plus important lors de collaborations avec d'autres institutions. Un deuxième volet de la *politique documentaire* est le *désherbage* des collections. En effet, il apparaît comme une bonne solution pour mettre en valeur le *fonds documentaire*. Les documents qui n'ont plus d'utilité sont éliminés. De ce fait, la visibilité des informations récentes est améliorée. De plus, cette pratique résout en partie les problèmes de stockage et d'accès à l'information. Le Centre rencontre également les mêmes difficultés.

D'autres outils de gestion peuvent également être utilisés pour améliorer le traitement des documents. La littérature professionnelle présente essentiellement des techniques pour des structures documentaires formelles comme des bibliothèques. Ces différentes sources permettent toutefois d'avoir une assise théorique. En contrepartie, les diverses visites nous ont permis d'avoir un aperçu de ce qu'il est possible de faire dans une institution de petite taille. Les travaux de diplômés sélectionnés proposent également des pistes pour l'élaboration d'outils de gestion adaptés aux besoins des utilisateurs. Dans la plupart des cas, une *classification* « maison » est développée. En effet, les *classifications* existantes (CDU et Dewey) sont souvent trop générales et peu abordables pour un non professionnel. Concernant l'*indexation*, le problème réside dans le choix d'un *thésaurus* ou d'une *liste d'autorité*. Il est complexe de trouver un *thésaurus* pour un centre de documentation dont l'environnement est très spécifique. Étant donné le délai imparti, les diplômés ont préféré élaborer une liste de *mots-clés*. Le dernier outil incontournable est un logiciel de gestion de documents. La mise en place d'un *logiciel documentaire*, propriétaire ou libre, nécessite un investissement sur le long terme au niveau de la maintenance et de la mise à jour. De plus, elle implique une certaine connaissance des règles de *catalogage*. Si la technique est maîtrisée, elle

offre de nombreux avantages, notamment une recherche facilitée. Pour des institutions au budget et aux ressources limités, il existe d'autres possibilités, notamment d'utiliser des outils aux technologies moins complexes, tels que des applications bureautiques (par exemple Excel, Access ou File Maker). Par contre, comme pour tout logiciel propriétaire, l'intégrité des données lors de la *migration* n'est pas assurée. Une autre solution, qui nécessite moins d'investissement, consiste à utiliser un logiciel de gestion de *références bibliographiques*, dont la gestion et la maintenance sont plus aisées. De plus, il permet plusieurs possibilités de recherche. Il est également primordial de tenir compte des standards utilisés par le logiciel pour faciliter la *migration* des données en cas de changement d'outil informatique.

Face aux nombreux services que peut proposer un centre de documentation, nous avons concentré nos recherches sur la création de dossiers documentaires, car le Centre a déjà constitué de nombreux *dossiers de presse*. Notre mandat comprend également la révision de ces documents. C'est pourquoi nous avons cherché un appui théorique dans la littérature professionnelle. Selon Françoise Quaire et Clotilde Vaissaire,

*« Il faut que le dossier apporte un service, une valeur ajoutée à l'utilisateur et lui facilite l'accès à l'information qu'il recherche par la qualité des documents qu'il contient et par une organisation matérielle structurée, claire, synthétique qui convient aux habitudes de lecture de l'usager » (Quaire, Vaissaire, 2005 : 12)*

Ces *dossiers de presse* sont typiquement le genre de services offerts qui permettent de valoriser l'activité du centre de documentation.

L'élaboration d'un modèle de gestion comprend également la promotion du service, car elle permet de mettre en valeur le centre de documentation, notamment en organisant une formation pour les lecteurs. Avant tout, il est important que ceux-ci prennent conscience de leurs besoins en informations valides et pertinentes. Il existe deux manières complémentaires d'aide aux usagers : l'une consiste à créer des documents papier ou électroniques (par exemple guide, manuel d'utilisation, etc.), l'autre est une formation didactique en contact direct avec un ou plusieurs utilisateur(s). La création d'outils d'apprentissage offre l'avantage d'inciter à l'autoformation et de rendre autonome l'utilisateur (Kirby, Liddiard, Moore, 1998). Cependant, une formation orale est plus personnelle et permet de mieux cibler les besoins du public.

Dans le cas du Centre, nous avons également été confrontées à la formation de personnel non qualifié. Les principes sont les mêmes que pour les utilisatrices mais le contenu des cours et des manuels est plus ciblé et plus approfondi. Les outils de formation constituent aussi une trace matérielle lors d'un changement de personnel. Il est primordial que les personnes chargées du centre de documentation acquièrent des bases en *bibliothéconomie* et comprennent la signification des termes principaux du jargon professionnel. Toutefois, les guides doivent rester simples d'utilisation (par exemple marche à suivre de *catalogage* sommaire). Une formation doit être plus méthodologique que technique (Pochet, Thirion, 1999). Ainsi, les personnes chargées du centre de documentation doivent comprendre comment utiliser les outils mais il ne leur est pas utile de connaître le fonctionnement technique de ceux-ci. Il est indispensable d'assigner des tâches bien précises à chaque employé du centre de documentation et l'utilité du travail de chacun doit être valorisée.

Pour conclure, il ressort dans la plupart des sources qu'il est important de gérer un centre de documentation comme n'importe quel autre service de l'organisme. En effet, il apporte une valeur ajoutée à l'entreprise en mettant à disposition du public des informations nécessaires à la réalisation de leur travail. Ce rôle de diffusion du savoir se retrouve également à la Médiathèque. Celle-ci doit s'adapter à l'évolution des besoins des *intervenantes* LAVI et respecter les missions et objectifs du Centre, notamment dans sa *politique documentaire*. Afin que la Médiathèque soit bien intégrée dans le Centre, la communication au niveau des services qu'elle propose doit être renforcée, en mettant un accent sur la promotion et la formation du public. Pour que celui-ci puisse se sentir à l'aise et s'autoformer, il est primordial de mettre en place des outils simples d'utilisation et des guides didactiques. L'élaboration d'une structure documentaire pour le Centre demande un investissement conséquent au départ, mais apportera un bénéfice important sur le long terme.

#### **1.4 Bilan et proposition de scénarios**

Lors de la réalisation de l'état des lieux de la Médiathèque, nous avons constaté un certain nombre de dysfonctionnements et avons élaboré quelques hypothèses sur la nouvelle structure documentaire à mettre en place. Afin de mieux définir la problématique de notre mandat, nous avons pris contact avec différents établissements et consulté la littérature professionnelle sur le sujet. Après avoir réuni ces informations de natures diverses dans une synthèse, nous avons constaté que de nombreuses réalisations étaient possibles. Dans le but de clarifier les différentes

solutions qui s'offraient à nous, nous avons décidé de proposer trois scénarios aux mandantes pour la suite de la réalisation de notre travail.

Ces scénarios dépendent de trois critères. Le premier consiste à déterminer le degré d'atteinte des objectifs généraux fixés au début de notre travail. En fonction du choix du scénario, ils seront plus ou moins remplis.

Le second critère établit le niveau d'investissement du Centre en temps, en argent et en personnel. Il est nécessaire que le Centre définisse clairement le degré d'implication qu'il envisage pour l'élaboration d'une structure documentaire. Le Centre doit alors réfléchir sur l'orientation qu'il veut donner à sa Médiathèque. Est-il vraiment pertinent d'utiliser des outils complexes pour la gestion de la Médiathèque alors que le Centre n'envisage pas d'engager de professionnel en information documentaire ?

Le dernier critère influençant le choix d'une solution concerne l'inscription de la fonction documentaire dans l'activité du Centre. Il s'agit de définir une *politique documentaire* selon la typologie d'informations présentée dans le diagnostic de l'état des lieux.

Selon le scénario choisi, le Centre doit définir ses priorités en ce qui concerne les informations traitées. Dès lors, les outils de gestion mis en place doivent être adaptés au type d'information privilégié.

Les trois options proposées mettent l'accent sur trois types de gestion différents. Un premier scénario consiste à développer une *politique documentaire* sur le long terme. Comme deuxième solution, nous proposons de sous-traiter une partie de la gestion documentaire de la Médiathèque. La dernière possibilité ne porte que sur l'organisation physique et technique des documents.

Ces scénarios offrent une large palette de possibilités pour les mandantes. Chaque possibilité présente des avantages comme des inconvénients (*voir annexe 11*). Avant d'opter pour une solution, il nous semble important d'insister encore sur le fait qu'un *fonds documentaire* doit être géré dans sa continuité. Dès lors, l'engagement d'un professionnel en information documentaire, même pour quelques heures par semaine, assure une certaine *pérennité* de la structure documentaire et un développement harmonieux des collections.

#### **1.4.1 Scénario 1 – Politique documentaire sur le long terme**

Avant de mettre en place des outils de gestion, il est nécessaire de commencer par définir le type de documents à traiter en priorité. Ensuite, il s'agit de rafraîchir le *fonds documentaire* en procédant à un *désherbage* des collections. Cela est particulièrement

urgent pour les coupures de presse contenues dans les dossiers suspendus. Cette mesure doit s'accompagner d'une *politique d'acquisition*.

En ce qui concerne l'utilisation d'outils de gestion, plusieurs directions sont possibles. En effet, il s'agit tout d'abord de mettre à jour le *plan de classement* existant. Il est nécessaire que celui-ci soit simple d'utilisation et précis. Ensuite, la mise en place d'un système d'*indexation* doit être considérée, ainsi que l'acquisition d'un outil informatique. L'installation d'un logiciel de gestion de *références bibliographiques* semble le plus approprié. Toutefois, il est important de préciser que la mise en place de tels outils, en particulier d'un logiciel, représentent un investissement important sur le long terme.

Pour assurer un développement futur à la Médiathèque, une formation des *intervenantes* LAVI est également planifiée. Les personnes qui vont se charger de la Médiathèque doivent, plus particulièrement, être formées à l'utilisation des outils mis en place.

La réalisation de ce scénario demande un nombre d'heures de travail conséquent qu'il est nécessaire de comptabiliser pour envisager sa mise en place. De plus, la rédaction d'un cahier des charges définissant les responsabilités au sein des *intervenantes* LAVI est indispensable. Vu le temps qui nous est imparti, nous ne pourrons traiter qu'un seul type de documents. Toutefois, ce scénario permet de favoriser la *pérennité* du fonds et de faciliter la continuité de la gestion de l'information au sein du Centre.

#### **1.4.2 Scénario 2 – Externalisation ou partenariat**

Cette deuxième option a l'avantage d'éviter au Centre de s'occuper de la gestion d'une partie de son *fonds documentaire*. Il s'agit tout d'abord de définir les priorités des documents à traiter (critères typologiques). Par exemple, le Centre peut choisir de sous-traiter le traitement des informations de nature théoriques et de continuer à dépouiller la presse. Un cahier des charges définissant les responsabilités de chacun doit donc également être élaboré.

Toutefois, il faut être conscient que cette solution peut ne pas aboutir. En effet, cette pratique n'est pas très répandue et il n'est pas sûr que nous trouvions un établissement qui soit d'accord de traiter une partie du fonds de la Médiathèque. Le Centre n'a donc aucune garantie de voir sa documentation gérée correctement. Une solution moins radicale serait de renforcer la coopération avec d'autres institutions du milieu social. Cette collaboration peut se traduire par exemple en répartissant le *dépouillement des périodiques* entre différentes institutions.

Même si une partie de la Médiathèque est sous-traitée, il est nécessaire de procéder à un *désherbage*, ainsi qu'à une mise à jour du *plan de classement* et de la *liste d'autorité*. Une formation des *intervenantes* LAVI à l'utilisation des outils mis en place est recommandée. L'acquisition d'un *logiciel documentaire* semble peu judicieuse dans ce cas de figure.

### 1.4.3 Scénario 3 – Organisation documentaire sommaire

Ce scénario permet d'assurer un fonctionnement de la Médiathèque pour une durée limitée. Il consiste à mettre en place des outils de gestion sans tenir compte des possibles développements futurs du *fonds documentaire*. Cette option ne nécessite pas de pratiquer une typologie d'information, car la gestion du *fonds documentaire* se veut transversale. En effet, tous les types d'information peuvent être traités, mais superficiellement.

Comme pour les autres options, un *désherbage* des collections est tout d'abord effectué. Ensuite, le *plan de classement* doit être révisé et la *liste d'autorité* mise à jour. Afin de permettre une bonne utilisation et gestion du *fonds documentaire*, il est essentiel de rédiger des guides. L'acquisition d'un *logiciel documentaire* semble peu appropriée, étant donné qu'elle nécessite une réflexion sur le long terme. L'utilisation du fichier Excel existant paraît suffisante pour répertorier les différents documents. L'accent doit donc être mis sur le conditionnement des documents et sur la *signalétique*.

Nous avons préconisé le scénario 1, même s'il nécessite un investissement important. En effet, il est le seul qui assure un développement à long terme de la Médiathèque, parce qu'il permet de traiter chaque type d'informations séparément et en profondeur. En ce qui concerne le scénario 2, il nous semblait risqué pour le Centre, car son contexte trop spécialisé rend toute collaboration complexe. Cependant, cette option lui garantirait et lui assurerait un traitement quotidien d'une partie de sa documentation. Le dernier scénario nous semblait être la solution la moins avantageuse pour le Centre, car il faudrait sans doute tout réorganiser d'ici quelques années. Toutefois, il est également envisageable de mêler plusieurs scénarios entre eux, dans la mesure où cela reste réalisable.

A ce stade de notre travail, nous avons une vision tout à fait claire des ressources à disposition, des besoins du personnel et des possibilités de réalisations pratiques. Nous étions donc prêtes à commencer la partie pratique du projet.

## 2. Approche pratique

La proposition des trois scénarios représente l'aboutissement de notre réflexion sur la réorganisation d'une structure documentaire pour le Centre. À partir de cela, nous avons pu construire la suite de notre travail. Notre approche pratique est basée sur le scénario choisi, dont découlent les objectifs spécifiques. Le point fort de notre démarche a consisté à mettre en place des outils pour la gestion de la Médiathèque, ainsi qu'au traitement d'un type d'informations. Dans un deuxième temps, nous avons transmis une partie de notre savoir-faire à travers une formation aux utilisatrices.

### 2.1 Scénario choisi

Après avoir présenté les trois différentes solutions possibles, les mandantes ont retenu la politique de développement sur le long terme (scénario 1). Diverses raisons ont motivé ce choix. Tout d'abord, le Centre estimait important d'envisager le développement de la Médiathèque sur le long terme. Dès lors, le scénario 3 (Organisation documentaire sommaire) n'a pas été retenu. Le deuxième scénario (*Externalisation* ou partenariat) était intéressant mais peu réalisable étant donné les moyens financiers limités du Centre. L'idée d'un partenariat avec d'autres institutions a vivement intéressé les mandantes, mais elles ne souhaitaient pas que notre travail se réduise à cela.

Pour confirmer le choix du premier scénario, une estimation du temps de travail et du coût éventuel du logiciel nous a été demandée. En effet, la responsable du Centre avait besoin de données concrètes pour prendre une décision définitive. Après quelques calculs, nous avons constaté que le temps de travail nécessaire à la gestion quotidienne de la Médiathèque correspondait à peu près aux postes existants. En ce qui concerne le logiciel, une somme de cinq cent francs maximum devait nous permettre d'acquérir un outil qui réponde à nos besoins.

Pour mettre en place le premier scénario, les mandantes ont défini leur priorité en fonction de notre typologie d'informations. Nous avons donc traité les informations parues dans la presse, et elles s'occuperont elles-mêmes des deux autres types d'informations, selon les guides et les recommandations exprimées à la fin de l'approche pratique.

## **2.2 Objectifs spécifiques**

Au fil des étapes, les objectifs de notre travail se sont éclaircis, ce qui nous a permis d'avoir une bonne vision d'ensemble. Nous avons repris les objectifs généraux, et les avons modifiés ou précisés en fonction du scénario choisi.

Nous avons donc présenté les objectifs suivants par ordre de priorité :

- Mettre en place une structure documentaire opérationnelle, qui permette une meilleure définition des responsabilités de chaque personne en charge de la Médiathèque
- Établir des critères pour le développement des collections
- Créer ou sélectionner des outils adaptés pour la gestion de la Médiathèque
- Former les utilisatrices et les responsables à l'utilisation du *fonds documentaire*
- Promouvoir la Médiathèque au sein du Centre
- Faire des recommandations sur l'aménagement de l'espace
- Faire des recommandations afin d'assurer le suivi et la maintenance de la structure documentaire
- Faire des recommandations pour la collaboration avec d'autres institutions

## **2.3 Réorganisation de la Médiathèque**

Afin de remplir notre objectif de mise en place d'une structure documentaire opérationnelle, nous avons décidé d'installer différents outils pour faciliter la gestion quotidienne de la Médiathèque. Tout d'abord, nous avons élaboré une *politique documentaire*. Puis, nous avons créé une nouvelle *classification* en nous inspirant des documents récoltés lors de l'approche théorique. Après avoir défini un système d'*indexation*, nous avons choisi un logiciel et déterminé des critères de *catalogage*. Ces outils ayant été mis en place, ils ont ensuite été testés à l'aide d'un *échantillon*. Enfin, nous avons terminé l'application du premier scénario en traitant les informations parues dans la presse.

### **2.3.1 Mise en place des outils**

#### **2.3.1.1 Politique documentaire**

##### **❖ Méthodologie**

Avoir une *politique documentaire* permet d'organiser le fonds de manière cohérente et ainsi de satisfaire au mieux les usagers. Les personnes en charge de la Médiathèque n'avaient jamais délimité concrètement le champ des acquisitions. Par exemple, les

articles de presse étaient conservés sans distinction de lieu ni de date. De plus, il n'avait jamais été question d'éliminer des documents. C'est pourquoi il était devenu particulièrement difficile de retrouver une information, car le fonds était devenu trop important à gérer.

La création d'une *politique documentaire* sert également à garder une trace écrite afin d'assurer la cohérence du fonds. En effet, le jour où les personnes responsables de la Médiathèque partiront, les nouvelles employées sauront sur quels critères se baser pour acquérir et désherber les documents.

Logiquement, la *politique documentaire* a été créée en fonction de notre typologie d'informations. Nous avons défini ces critères d'après la littérature professionnelle consultée, en accord avec les besoins exprimés par le personnel. Étant donné que nous n'allions traiter que les informations parues dans la presse, seuls les critères relatifs à ce type d'informations ont été minutieusement développés. Concernant le reste des documents, nous avons exprimé nos critères sous forme de recommandations, que les personnes chargées de la Médiathèque affineront en fonction de l'évolution du fonds. Il est important de réfléchir au fait que, même si une politique de gestion des collections est le résultat d'un travail collectif, il est souhaitable qu'une personne soit désignée comme coordinatrice, afin d'avoir une vue d'ensemble des opérations.

Dans la situation actuelle, il serait préférable que le fonds ne s'accroisse pas trop vite, afin de faciliter sa gestion et de laisser le temps de faire du *désherbage* régulièrement, dans l'idéal chaque année. Ainsi, cela permettra de gagner de la place, de mieux mettre en valeur les nouveautés de la Médiathèque et surtout de ne pas se perdre parmi la masse d'informations. Bien entendu, une fois le *désherbage* terminé, il ne faut pas oublier de faire les changements nécessaires dans les notices du logiciel (*voir annexe 16*).

## ❖ Informations parues dans la presse

### Critères de sélection

Pour commencer, il s'agit de savoir s'il y a eu une réflexion préalable concernant le choix des titres de journaux dépouillés. Si ce n'est pas le cas, nous estimons qu'il vaudrait la peine de se demander si *Le Temps*, *Le Monde* et *La Tribune de Genève* sont réellement pertinents. Il serait éventuellement envisageable d'investir dans des abonnements à d'autres journaux. Cela aurait l'avantage de diversifier les différentes sources d'information. Par exemple, on pourrait songer au journal *Le Courrier* ou à

*L'Hebdo*, qui publie souvent des dossiers intéressants dans sa rubrique société. De plus, il est rapide à dépouiller car il ne paraît qu'une fois par semaine.

En ce qui concerne la *politique d'acquisition* des articles, il y a plusieurs critères que la personne chargée du *dépouillement* de la presse doit prendre en compte :

- Le thème et la pertinence

Les articles sélectionnés doivent absolument être en rapport avec les problématiques rencontrées au Centre (*voir annexe 13*). Il est également important de mettre l'accent sur les domaines qui intéressent les employées du Centre. Selon les résultats des entretiens que nous avons menés avec elles, les thèmes suivants sont leurs principaux centres d'intérêt : la violence conjugale, la plainte pénale dans la législation suisse, le stress post-traumatique, la violence policière, la victimologie, les aspects sociologiques et anthropologiques du droit et de la réparation sociale, la violence sexuelle et les abus sur les enfants.

Il est également possible de choisir des articles qui concernent indirectement la LAVI. La pornographie n'est pas une *infraction* en soi ; cependant, elle peut amener à des situations LAVI. De plus, certaines thématiques ne sont pas forcément comprises dans la LAVI, mais pourraient le devenir dans un futur proche. Par exemple, pendant un certain temps, le Centre ne savait pas s'il devait prendre en charge les victimes des manipulations mentales, suite à la fréquentation d'une secte.

- Le champ géographique

Il est recommandé de sélectionner principalement des articles parlant d'*infractions* s'étant produites dans le canton de Genève, étant donné qu'il y a d'autres centres LAVI dans chaque canton. Dans certains cas justifiés, s'il s'agit d'un thème très important ou qui peut avoir des répercussions pour le Centre, il est possible de récolter quelques articles relatant des faits qui se sont passés ailleurs en Suisse, ou éventuellement à l'étranger. Par exemple, il est fondamental de garder les articles concernant le Procès d'Outreau, en France, car il a fortement remis en cause la procédure pénale en cas d'abus sexuel sur mineur. Ce genre d'affaire a des répercussions en Suisse, notamment par rapport à la valeur du témoignage des enfants.

- La complémentarité avec les autres articles

Il faudrait éviter de conserver un article si celui-ci ressemble beaucoup à un autre article paru le même jour ou déjà sélectionné. Dans la mesure du possible, on ne choisira pas plus de quatre articles parlant d'un même fait divers, afin d'éviter les redondances inutiles. En effet, ces articles n'apportent aucune information

supplémentaire, si ce n'est une formulation ou un point de vue différent selon le journal. Il faut garder à l'esprit que le but n'est pas d'être exhaustif, mais plutôt d'avoir une vue globale sur un sujet bien précis.

- La forme, la richesse et le niveau de profondeur du contenu

Dans l'idéal, lorsqu'il s'agit d'une affaire importante, il ne faudrait sélectionner que les dossiers et articles de fond récapitulatifs. Un petit résumé du fait divers n'apporte rien de plus ; un article d'une dizaine de lignes est un minimum. Lorsque l'affaire est encore en cours, on peut choisir de garder certains articles assez précis. Mais une fois qu'elle est classée, une rétrospective des événements suffit.

Pour finir, il est important que la personne responsable de dépouiller la presse ait clairement défini les champs d'exclusion, c'est-à-dire les articles qu'il ne faut prendre en aucun cas. Par exemple, si un article traite d'un thème intéressant mais qui n'a aucun rapport avec une *infraction* LAVI, il n'a pas de raison d'être gardé. En effet, plus les critères de sélection sont stricts, plus le *désherbage* sera facile par la suite. Il vaut mieux avoir un fonds restreint mais dont on arrive à assurer la gestion quotidienne, plutôt qu'un fonds volumineux dans lequel on ne retrouve rien. Enfin, il est primordial de veiller à la qualité des photocopies, car si l'article est illisible il ne servira à rien.

### **Critères de désherbage**

Pour s'assurer de la pertinence d'un article dans le *fonds documentaire* du Centre, nous avons déterminé les cinq critères suivants :

- La fraîcheur de l'information

Il est ressorti de nos entretiens que les *intervenantes* LAVI ont surtout besoin d'informations liées à l'actualité. Lorsque un article de fait divers date d'il y a plus de cinq ans, il n'est pas utile de le garder. Les exceptions à cette règle concernent les articles de fond intéressants, car le contenu ne perd que très peu de valeur au fil du temps. Toutefois, nous estimons qu'au bout de quinze ans il serait judicieux de les désherber si les informations contenues sont dépassées. En ce qui concerne les articles parlant du Centre, il ne faut en aucun cas les jeter, car ils font partie de la mémoire intrinsèque de l'institution. Si ceux-ci prennent trop de place, il faudrait envisager de les ranger aux archives.

- L'état matériel

Si un article est entièrement ou en partie illisible ou physiquement détérioré au point qu'on ne puisse même plus le scanner ou le photocopier, il vaut mieux le jeter, après

avoir vérifié s'il était possible d'en obtenir une copie sur une base de données, comme Swissdix ou encore en le localisant dans une bibliothèque.

- L'inexactitude des informations

Dans de rares cas, il peut arriver que certains articles aient été rédigés par des journalistes n'ayant pas pris la peine de vérifier leurs sources et il se peut que des informations soient incorrectes. Dans d'autres cas, la vérité a été découverte après la rédaction de l'article. Lorsque l'on a le moindre doute sur l'exactitude des propos de l'article, il est plus prudent de l'éliminer, afin de ne pas ajouter d'informations erronées.

- L'inadaptation au fonds

Si le *classement* n'a pas été fait correctement, il peut parfois arriver que l'on retrouve un article qui n'a aucun rapport avec le dossier dans lequel il a été classé. Dans ce cas, le mieux est de regarder s'il est possible de le ranger ailleurs. Dans d'autres cas, si le problème vient d'une sélection trop large, l'article peut ne pas correspondre du tout aux thématiques du reste du fonds ; il faut donc le jeter.

- La redondance

Il se peut que l'on retrouve deux articles à double dans un même dossier ou dans deux dossiers différents. Il faut donc éliminer le doublon, car un plan de classement détaillé empêche toute confusion.

## ❖ Informations de nature théorique

Pour ce type d'informations, nous avons préféré rédiger diverses recommandations plutôt que d'élaborer une politique documentaire au sens strict. En effet, nous n'avons pas physiquement traité ces documents. Dès lors, il nous semble difficile de déterminer des critères précis pour un domaine de connaissance si spécialisé. Ces conseils devraient guider les responsables de la Médiathèque au moment de traiter les documents. Ce sont elles qui devront ensuite déterminer précisément les critères d'acquisition et de *désherbage*.

- Monographies

Comme c'est déjà souvent le cas, la sélection des *monographies* devrait si possible se faire de manière collégiale : chaque employée du centre, en fonction de ses besoins, peut proposer l'achat d'un ouvrage, qui est ensuite discuté en colloque puis approuvé ou non par la responsable du Centre. Toutefois, il serait préférable qu'une personne soit nommée « responsable des acquisitions », afin de centraliser et simplifier cette tâche. Cette personne se chargerait de proposer, commander, réceptionner, cataloguer et équiper les livres.

En ce qui concerne la sélection, l'idéal serait de consulter régulièrement des catalogues d'éditeurs spécialisés ainsi que les *bibliographies* contenues dans les *périodiques*, afin de se tenir au courant des nouveautés dans les domaines d'intérêt du Centre. Il est recommandé de rappeler à toutes les *intervenantes* LAVI qu'elles peuvent suggérer des achats de *monographies*, en fonction de leurs besoins. Il est également important de définir le budget annuel pour les acquisitions, car le coût des ouvrages est aussi un critère important. Des priorités doivent être fixées concernant l'importance des sujets, les angles d'approche et la qualité des documents. Par exemple, pour des raisons économiques, on pourra préférer un livre à couverture souple, tout en sachant qu'il sera de moins bonne qualité qu'avec une couverture rigide. Cela dépend donc de l'utilisation qu'on désire en faire. S'il s'agit d'un ouvrage de base dans un domaine qui évolue lentement, il est important d'investir dans la qualité, puisque l'on souhaite qu'il dure sur le long terme.

De plus, la personne concernée par la sélection doit définir les principaux critères qui l'aideront à faire ses choix. Par exemple, il s'agit de prendre en compte le niveau de spécialisation, qui peut être « vulgarisé » ou « spécialisé ». En effet, puisque le Centre n'a pour l'instant pas l'intention de donner accès à sa collection au public externe, le niveau de spécialisation des ouvrages devrait être assez élevé. Toutefois, il est tout de même envisageable d'acquérir certains livres plus vulgarisés, pour autant que cela se justifie.

Il va sans dire que le *désherbage* reste une tâche subjective. Pourtant, il est possible de le rendre un peu plus objectif en définissant plusieurs critères (âge, état physique, etc.) qui permettraient de décider à partir de quand un ouvrage n'a plus de raison de faire partie du fonds. Pour certains domaines, l'ancienneté des documents importe peu, alors que dans d'autres, un ouvrage peut être complètement dépassé au bout de quelques années. Néanmoins, nous croyons qu'il y aura très peu d'ouvrages à désherber au Centre, car la plupart des thèmes (tout ce qui concerne la violence par exemple) restent pertinents. Nous pensons également que ce serait une bonne idée d'« officialiser » le prêt des livres, afin de savoir lesquels sont souvent, rarement ou jamais empruntés. Ainsi, cela donnerait de précieux indicateurs pour le *désherbage*. Lorsqu'il y a des doublons, c'est aux personnes responsables de la Médiathèque de décider de l'utilité ou non d'avoir certains livres à plusieurs exemplaires. La consultation du fichier de prêt permettrait d'aider à prendre une telle décision.

Lorsque le choix des livres à enlever de la collection est fait, il est possible, au lieu de les jeter, d'en faire don à d'autres institutions ou personnes qui s'y intéresseraient, du

moment qu'ils ne sont pas trop détériorés. Si le mauvais état physique du document est la seule raison en cause du *désherbage*, on peut bien entendu le racheter, à moins qu'il ne soit plus publié en librairie.

- Périodiques

Nous conseillons éventuellement de remettre en question les abonnements aux *périodiques*, en menant une réflexion sur l'adéquation aux besoins des utilisatrices. En effet, certains titres sont peut-être peu consultés, alors que d'autres revues pourraient éventuellement être plus utiles. Par exemple, l'une des *intervenantes* LAVI suggérait, lors de son entretien, que le Centre s'abonne au journal *Psychoscope*. Il serait également envisageable de s'abonner à quelques *périodiques* électroniques, ce qui ferait gagner de la place et permettrait de faire des recherches en « plein-texte ». L'idéal serait d'installer Internet sur chaque poste afin de faciliter la consultation de chacun. Malheureusement, pour des raisons de sécurité, cela n'est pas possible. De plus, il est évident qu'il faut tenir compte du fait que les abonnements aux *périodiques* scientifiques coûtent très cher et que leur prix peut augmenter chaque année.

L'idéal serait de dépouiller les revues et de cataloguer les articles scientifiques intéressants dans le logiciel, afin de pouvoir retrouver plus facilement ce que l'on cherche. Il faut pourtant être conscient que cela prendra beaucoup de temps de rattraper tout le retard, puis de le faire régulièrement. Une autre idée pour mieux mettre en valeur les revues serait d'exposer les derniers numéros sur des présentoirs.

Si l'on réfléchit en termes de complémentarité et de collaboration avec d'autres institutions, il est conseillé de considérer ce que celles-ci possèdent déjà. Par exemple, il est plus sensé de s'abonner à des *périodiques* que le Centre de documentation de l'Hospice Général ne possède pas. Ainsi, si un partenariat se crée, il sera possible de consulter leurs revues sans y être abonné (*voir 2.4.3.4 recommandations de collaboration*).

Bien que l'abonnement à un *périodique* représente une collection en soi, il est indispensable de faire du *désherbage*, car chaque titre prend vite beaucoup de place sur les rayons de la Médiathèque. On peut par exemple décider d'archiver les numéros datant de plus de cinq ans. Ensuite, pour ne pas encombrer les archives, il faudrait éliminer ceux qui datent de plus de quinze ans. Si ces anciens numéros contiennent quelques articles très intéressants qui restent d'actualité, on peut toujours les photocopier et les insérer dans les *dossiers de presse*. Actuellement, les *périodiques* anciens ne sont pratiquement jamais consultés car il n'y a aucun outil de recherche pour retrouver les articles. De plus, la Médiathèque du Centre n'a pas de *vocation*

*patrimoniale*. Dans le cas où le *dépouillement* des *périodiques* actuels et anciens est envisagé, il vaudra alors la peine de tout garder. Toutefois, après une quinzaine d'années, un éventuel *désherbage* devrait être planifié.

- Cassettes vidéo

Lors des entretiens, plusieurs personnes ont déclaré souhaiter un développement des médias audiovisuels au Centre. C'est pourquoi, nous recommandons de copier la collection de cassettes vidéo VHS sur DVD. En effet, si l'on veut développer ce domaine sur le long terme, il faudrait utiliser des supports récents, pour des raisons évidentes d'obsolescence : les supports VHS ont une courte durée de vie et les appareils de lecture ne se vendront bientôt plus. Nous sommes persuadées que, malgré le coût assez important, cela en vaut la peine. De plus, cela permettrait de séparer des films ou émissions enregistrés sur la même cassette alors qu'ils traitent de thématiques différentes.

Quant aux acquisitions, il serait judicieux de se renseigner auprès des institutions du domaine social pour prendre connaissance des DVD qu'elles possèdent. Par exemple, sur le site Internet du Centre de Documentation en Santé, on peut trouver la liste de leurs nouvelles acquisitions, ce qui pourrait donner de bonnes idées.

Concernant le *désherbage*, il faudrait prendre du temps pour visionner, au moins en accéléré, chaque cassette. Le but serait surtout d'éliminer celles qui seraient en mauvais état ou dont le sujet ne serait pas (ou plus) pertinent.

- Liste de sites Internet

Il serait intéressant de répertorier les sites Internet utiles, d'associations du domaine social par exemple, afin de pouvoir les consulter en tout temps. L'idée serait également de rentrer ces favoris dans le logiciel avec des *mots-clés*, afin qu'ils apparaissent avec les autres supports lors d'une recherche. Cependant, il faut être conscient que cela nécessite une vérification régulière des liens, car les adresses URL changent souvent.

Il existe plusieurs critères pour sélectionner un site Internet. Tout d'abord, il faut définir les langues que les employées comprennent. Ensuite, on doit regarder si la mise à jour est récente et si elle se fait régulièrement. Puis, il est mieux de s'assurer que l'accès au site est gratuit, facile et ne nécessite pas d'équipement spécifique (matériel ou logiciel). D'autres paramètres rentrent également en ligne de compte, tels que la lisibilité, la mise en page ou la navigation. Enfin, il est important que la source soit fiable, c'est pourquoi il faut toujours s'assurer que l'on trouve le nom de l'auteur et que celui-ci est reconnu dans son domaine.

Lors des vérifications des adresses URL, il est fortement recommandé de consulter le site pour voir si celui-ci a subi des changements importants depuis la dernière mise à jour. Il peut arriver qu'un site disparaisse ou que son contenu ne soit plus intéressant pour le Centre. Il est donc conseillé de vérifier et de modifier le plus régulièrement possible cette liste, tous les six mois au moins.

#### ❖ Informations techniques

- Annuaires

Les annuaires, répertoires et guides sont très utiles mais éphémères ; c'est pourquoi il faut régulièrement les renouveler. L'outil principal utilisé au Centre est le guide social et pratique « La Clé : guide social et pratique » (Hospice Général, 2005). Il est indispensable à toutes les *intervenantes* LAVI pour donner les bonnes adresses aux victimes. Il est donc important de racheter la nouvelle version à chaque fois qu'elle paraît, c'est-à-dire tous les deux ans. Il ne devrait pas y avoir de problème de ce côté-là, puisque cela se fait en principe automatiquement.

- Jurisprudence

Il n'y a pas lieu de faire une *politique d'acquisition* ou de *désherbage* pour les Arrêts du Tribunal Fédéral, étant donné que la sélection se fait automatiquement par les juristes du Centre et qu'aucun *désherbage* n'est à prévoir à moyen terme.

- Rapports d'activité

Tous les rapports d'activité du Centre doivent être conservés aux archives à un exemplaire au minimum. Ceux-ci ayant une valeur historique pour le Centre, leur conservation requiert une attention particulière. Par exemple, il faut veiller à garder une température basse et stable dans le local d'archives. De plus, nous recommandons de faire une copie de sauvegarde des fichiers informatiques.

En ce qui concerne les rapports annuels des autres institutions, il ne faut pas hésiter à commander ceux qui peuvent présenter un intérêt et qui ne sont pas envoyés d'office. On peut songer à les jeter au bout de trois ans maximum, à l'exception des numéros spéciaux intéressants. Le mieux est de ranger les rapports de l'année en cours sur l'étagère à proximité des revues afin de les avoir à portée de main. Les plus anciens peuvent être classés aux archives.

### 2.3.1.2 Classification

#### ❖ Choix d'une classification

Un système de *classification* est l'un des outils nécessaires à la bonne gestion d'un *fonds documentaire*. En effet, il permet d'assurer la cohérence des collections en leurs offrant une structure de rangement logique.

Afin de guider notre réflexion sur le choix d'un système de *classification*, nous avons, dans un premier temps, établi différents critères de sélection. Tout d'abord il est essentiel que ce système soit facile d'utilisation pour les *intervenantes* LAVI, ainsi que pour les personnes chargées de la gestion de la Médiathèque. C'est pourquoi cette *classification* doit comprendre des notations claires et des termes explicites. De plus, il nous semble également important que la structure de ce système soit cohérente et qu'elle reflète les activités du Centre. De cette manière, les *intervenantes* LAVI pourront facilement se l'approprier. Enfin, nous estimons fondamental que cette *classification* soit évolutive et permette de fréquentes mises à jour, afin de suivre les diverses problématiques rencontrées par le Centre.

Au moment de la mise en place de la Médiathèque, un *plan de classement* a été réalisé par une professionnelle. La personne qui s'occupe du *fonds documentaire* utilise ce système depuis plus de dix ans. Dès lors, il nous a paru naturel de reprendre ce plan et de le modifier plutôt que de mettre en place une *classification* encyclopédique comme la Dewey. En effet, ce type de *classification* n'est pas vraiment approprié à ce *fonds documentaire*. Tout d'abord, les thèmes traités dans les documents du Centre sont très variés et touchent plusieurs domaines de connaissances (médecine, psychologie, droit, etc.). De plus, ces différents thèmes ne considèrent que la problématique des victimes, qui est particulièrement pointue. Ce sujet, propre au Centre, n'est pas suffisamment développé dans les *classifications* encyclopédiques. En outre, ce type d'outils est complexe et donc difficile à maîtriser pour des non professionnels. Enfin, une telle *classification* est peu adaptée à un fonds modeste de documents.

En revanche, une *classification* « maison » présente plusieurs avantages. Dans un premier temps, son utilisation est simple et peut s'adapter facilement à l'évolution des thématiques traitées par le Centre. Elle est particulièrement appropriée pour la gestion d'articles de presse. En effet, l'actualité est très éphémère et fluctuante. Il est peu fréquent qu'une polémique ait de véritables répercussions dans la vie de tous les jours. De plus, les *intervenantes* LAVI connaissent déjà cet outil.

## ❖ Méthodologie

Avant de mettre à jour le *plan de classement* utilisé par la Médiathèque, nous avons consulté les différents plans de classement récoltés lors de nos visites dans diverses institutions. Le *plan de classement* fourni par l'INAVEM nous a été particulièrement utile pour définir les grands domaines ayant trait à l'aide aux victimes. Ensuite, nous avons constaté que la table des matières du Code pénal annoté (Favre, Pellet, 2004) recensait les différentes *infractions*. Les *intervenantes* LAVI ont souvent recours à cet ouvrage pour déterminer quel article du Code pénal s'applique à la situation vécue par la victime dont elle s'occupe. Le rapport d'activité 2005 du Centre nous a aidé à construire une structure logique dans les différents types d'*infraction*. En effet, le Centre tient des statistiques sur les *infractions* qu'il traite chaque année. Chaque *infraction* est alors regroupée sous un terme global. Cette catégorisation des types d'*infraction* nous a également permis de construire une *classification* logique des diverses *infractions* en rapport avec la LAVI. De plus, elle est fréquemment utilisée par les *intervenantes* LAVI dans l'exercice de leurs activités. Dès lors, les termes employés leur sont familiers. Il était également important que le *plan de classement* soit orienté sur les *infractions* et les victimes et non pas sur les acteurs de violences.

En ce qui concerne la notation de l'arborescence, nous avons consulté les travaux de diplômes des années précédentes afin de prendre connaissance des différents systèmes à disposition et d'évaluer celui qui correspondait le mieux aux besoins de la Médiathèque. Nous avons également essayé de limiter au maximum le nombre de niveaux du *plan de classement*, malgré le fait que certaines problématiques rencontrées par le Centre soient extrêmement pointues. Étant donné que le *plan de classement* est amené à évoluer au fil du temps, nous n'avons pas jugé utile de décliner les sous-sections selon un ordre quelconque. Celui-ci est tout à fait aléatoire. En effet, il nous a semblé peu approprié de définir un ordre particulier, car il ne serait de toute façon pas respecté lors de l'ajout ou de la suppression d'une sous-section.

Afin d'assurer la meilleure compréhension possible de la *classification*, nous avons choisi d'élaborer deux outils : un *plan de classement* vierge et un annoté.

## ❖ Le plan de classement et le plan de classement annoté

Afin d'assurer une meilleure lisibilité, la notation de la *classification* est alphanumérique. Le *plan de classement* (voir annexe 13) est composé de cinq grandes classes principales, puis il est décliné avec un maximum de quatre niveaux.

Il se présente comme suit :

1 <sup>er</sup> niveau	B	Victimes et infractions	Classe
2 <sup>ème</sup> niveau	B 200	Lésion corporelle	Section
3 <sup>ème</sup> niveau	B 207	Maltraitance	Sous-section
4 <sup>ème</sup> niveau	B 207.1	Maltraitance sur enfant	Division

En ce qui concerne le *plan de classement* annoté (voir annexe 14), sa présentation est un peu différente. En effet, pour éviter toute ambiguïté lors du *classement* d'un document, nous avons, de manière générale, reformulé chaque intitulé du *plan de classement*, et avons ajouté un *renvoi* lorsque deux thématiques étaient particulièrement proches. De plus, les *descripteurs* qui sont rattachés à chaque indice sont indiqués, afin d'illustrer la problématique contenue dans l'intitulé.

Exemple :

B 102 Homicide par négligence

Comprend les documents concernant les homicides par négligence, notamment les erreurs médicales causant un décès

*Descripteurs* : erreur médicale avec décès, meurtre par négligence, négligence

Les cinq classes correspondent à cinq thèmes distincts pour le Centre. La première classe aborde les thématiques propres à l'aide aux victimes de manière globale. Les documents classés dans cette rubrique proposeront plutôt une réflexion sur une problématique plutôt que sur une description de faits concrets.

Ensuite, on trouve la classe B « Victimes et *infractions* ». Cette catégorie doit refléter les situations traitées par les *intervenantes* LAVI. Ses différentes sections, sous-sections et divisions déclinent tous les types d'*infractions* qui concernent la LAVI, du général au particulier.

La classe C permet de recenser tout ce qui traite de la législation et de la jurisprudence, relatives aux droits des victimes. De plus, les assurances ainsi que toutes les solutions pouvant apporter un soutien financier, matériel ou juridique y sont répertoriées.

La quatrième classe permet de classer au même endroit les informations qui se rapportent à toutes les structures qui peuvent apporter une aide aux victimes d'*infractions*. Étant donné qu'une des missions du Centre est d' « être une plateforme d'information et d'orientation pour les victimes [...] » (Association du Centre genevois de consultation pour les victimes d'infractions, 2005), il était donc essentiel pour les *intervenantes* LAVI d'identifier rapidement leur réseau de contacts.

La dernière classe concerne tout ce qui n'est pas explicitement pris en considération par la LAVI. D'un premier abord, ce choix peut sembler inapproprié. Cependant, plusieurs raisons justifient la création de cette classe. Il est fréquent que des personnes se rendent au Centre alors que leur cas ne relève pas de la LAVI. Deuxièmement, le Centre participe à différentes commissions ; il est donc important que le personnel puisse se renseigner sur d'autres problématiques. De plus, il est fréquent qu'un certain contexte conduise à des situations précaires qui peuvent amener à commettre des *infractions* ou à être plus vulnérable à des situations de violence. C'est pourquoi il est aussi essentiel pour les *intervenantes* LAVI de pouvoir se documenter sur de tels contextes. Enfin, le personnel LAVI peut facilement être confronté à des situations qui ne sont pas des *infractions* mais dont la problématique fait partie de l'*infraction*. Par exemple, il est possible qu'une intervenante doive accompagner un proche d'une victime d'un accident de la route, afin de l'aider à faire son deuil.

### 2.3.1.3 Indexation

#### ❖ Choix d'un système d'indexation

L'*indexation* fait partie des outils de gestion permettant de faciliter la recherche d'information ; elle est donc particulièrement utile pour l'accès aux documents du Centre. En effet, un des principaux souhaits exprimés par les mandantes était de trouver facilement de l'information.

Dès le départ nous avons refusé l'idée d'utiliser un *thésaurus* comme système d'*indexation*. Tout d'abord, les différentes recherches menées lors des précédentes étapes nous ont indiquées qu'il n'existait pas de tels outils actuels dans le domaine social. De plus, les problématiques rencontrées par le Centre sont spécifiques à l'aide aux victimes. Étant donné le temps que nous avions à disposition, il nous a semblé peu probable de pouvoir élaborer un *thésaurus*. Deuxièmement, l'*indexation* à l'aide d'un *thésaurus* est assez complexe pour un non professionnel de l'information documentaire. Enfin, la mise à jour de cet outil est coûteuse en temps et en argent.

L'utilisation d'une *liste d'autorité* nous a paru la solution adéquate pour un *fonds documentaire* modeste, géré par des non professionnels. Nous aurions aimé élaborer un vocabulaire contrôlé, cependant le logiciel ne le permettait pas. Dès lors, la mise en place d'un système d'*indexation* s'est avérée particulièrement difficile, étant donné que la terminologie pour définir une *infraction* est très variée. Par exemple, il existe plusieurs sortes de vols différents : le vol à l'astuce, le vol avec lésion corporelle, le vol avec menace, le brigandage, etc. La différence entre ces diverses *infractions* est importante car elles n'ont pas la même valeur au niveau juridique. De plus, certaines *infractions* ne sont pas prises en charge par la LAVI.

### ❖ **Méthodologie**

Pour élaborer la *liste d'autorité* (voir annexe 15), nous avons tout d'abord repris les termes employés par celle établie précédemment par une professionnelle. Ensuite, nous nous sommes inspirées du vocabulaire utilisé dans les plans de classement d'institutions similaires (INAVEM, Viol-Secours, etc.) et avons également intégré les mots figurant dans le *plan de classement* que nous avons réalisé.

Cette première liste de noms communs a dû être adaptée aux fonctionnalités du logiciel. En effet, celui-ci ne propose pas la possibilité de taper soi-même un *mot-clé* lors de la recherche. L'utilisatrice est donc obligée de choisir un *descripteur* dans une liste prédéfinie. Ainsi, nous avons dû redéfinir les *mots-clés* au cas par cas.

Afin de correspondre aux besoins des employées du Centre et d'utiliser les termes les plus exacts possible, nous avons soumis à plusieurs reprises la *liste d'autorité* aux mandantes et avons effectué les modifications nécessaires en fonction de leurs remarques. Nous avons choisi d'utiliser des noms français au masculin singulier comme *descripteurs* tant qu'ils respectent les règles grammaticales ou orthographiques.

En ce qui concerne la définition des *mots-clés* pour les noms propres, les *intervenantes* LAVI nous ont fourni un document contenant toutes les institutions avec lesquelles elles étaient en contact. Nous avons préféré utiliser les acronymes des institutions comme *descripteurs*, car celles-ci sont plus connues par le personnel.

### ❖ **La liste d'autorité**

La *liste d'autorité* comprend deux parties. La première est constituée de *descripteurs* thématiques. Puis, la seconde est consacrée aux noms propres. Nous n'avons pas jugé nécessaire de réaliser une liste de *mots-clés* de lieux géographiques car le *fonds documentaire* comprend une majorité de documents de la région genevoise.

Nous avons utilisé des *renvois* d'équivalence (voir), afin de faciliter l'*indexation* des documents par les responsables de la Médiathèque. En revanche, nous n'avons pas pu définir de *renvois* d'orientation (voir aussi), car le logiciel ne le permettait pas. Le *plan de classement* annoté est suffisamment explicite pour éviter toute ambiguïté.

#### 2.3.1.4 Logiciel

##### ❖ Choix du logiciel

Suite aux entretiens effectués lors de l'état des lieux, nous avons analysé les différentes attentes des collaboratrices du Centre au niveau de la recherche de documents. Chacune d'elles désirait un outil informatique consultable depuis son poste afin de faciliter l'accès aux documents. En effet, avant notre travail, il était difficile de trouver ce que l'on cherchait. Les collaboratrices devaient parcourir les rayons ou consulter les personnes en charge de la Médiathèque. Les avantages d'une base de données informatique consistent à permettre le stockage et l'organisation des informations qui deviennent ainsi aisément accessibles.

Afin d'accéder à leur demande, nous avons ensuite dressé une liste comprenant les critères auxquels doit répondre un logiciel informatique selon les besoins des employées du Centre. Il est important que le logiciel soit simple d'utilisation et doté d'une interface agréable. Il doit contenir un outil de recherche *booléen* offrant la possibilité de rechercher par *mots-clés* ainsi qu'une *liste d'autorité*. Étant donné que les personnes chargées de la Médiathèque sont des non professionnelles, le *catalogage* doit être sommaire. De plus, aucun informaticien ne travaille au Centre. Le logiciel doit donc pouvoir être installé facilement et la maintenance ainsi que la mise à jour doivent être aisées. Il est aussi important que les normes bibliographiques et informatiques soient respectées en cas d'exportation ou d'importation de données. Le dernier critère que doit remplir cet outil informatique est un prix modéré.

Afin de choisir le logiciel adéquat, nous avons contacté Carole Zweifel, experte en logiciels documentaires et plus particulièrement en logiciels libres. Elle nous a dressé un panorama des différents logiciels existant pouvant être susceptibles de nous intéresser. Étant donné que les responsables de la Médiathèque ne sont pas des professionnelles, Carole Zweifel nous a déconseillé d'acquérir un logiciel propriétaire de gestion de bibliothèque. En effet, un tel outil exige une connaissance du vocabulaire bibliothéconomique et son prix est élevé. De plus, le Centre ne pratique pas de prêt externe. Ainsi, ce type de logiciel est trop professionnel pour une petite structure comme celle du Centre. Il existe aussi des logiciels libres de gestion de bibliothèque.

Ce type d'outil pourrait être intéressant mais nécessite la présence d'un informaticien pour l'installation, la maintenance et les mises à jour.

Nous avons aussi la possibilité de créer une base de données sur Access. Cette option aurait eu l'avantage d'être adaptée aux besoins des utilisatrices, mais des problèmes lors d'un changement de version peuvent surgir. De plus, la création d'une base de données sur Access est très complexe et les possibilités de recherche sont limitées.

Carole Zweifel nous a donc proposé d'acquérir un logiciel de gestion de *références bibliographiques*, qui a l'avantage d'être simple d'utilisation, a un prix modéré et dont le *catalogage* des documents est sommaire. Nous avons donc effectué des recherches sur les différents logiciels de gestion de *références bibliographiques* existant sur le marché et les avons comparé. Notre première idée était d'acquérir « Reference Manager », dont les fonctionnalités répondent aux besoins du Centre. Afin de confirmer notre choix, nous avons repris contact avec Carole Zweifel. Suite à un travail de recherche approfondi, elle nous a conseillé de nous diriger vers un logiciel libre, qui est caractérisé par le fait que chacun peut modifier son *code source*. Les avantages des logiciels libres de gestion de *références bibliographiques* par rapport à « Reference Manager » sont leur inventivité, leur gratuité, leur simplicité d'emploi et leur facilité de mise à jour (*voir annexe 12*). Carole Zweifel nous a donc présenté différents logiciels libres qu'elle avait comparés auparavant. Celui qui convient le mieux à la structure documentaire du Centre est WIKINDEX. Son utilisation est simple, son interface graphique agréable, ses outils de recherche performants et il permet la gestion des autorités.

#### ❖ **Présentation de WIKINDEX**

WIKINDEX est un outil de travail collaboratif. Il permet la gestion et la mise en commun de *bibliographies*. Sa plateforme est multi-utilisateurs, ainsi plusieurs profils différents peuvent être créés (par exemple : un profil « administrateur », un profil « utilisateur » et un profil « public »). Il est aisé d'entrer ses propres *notices*, d'importer des références ou de les exporter. WIKINDEX permet la gestion de plusieurs types de support différents (*monographies*, articles de revue, films, sites Internet, etc.). Les *notices* peuvent être référencées par catégories et par *mots-clés*. Deux types de recherche sont possibles : la recherche rapide et la recherche avancée. Cette dernière est très détaillée et permet d'être très pointue.

## ❖ Installation

Pour l'installation de WIKINDEX, nous avons également fait appel à Carole Zweifel. Nous nous sommes rendues à la HEG afin d'installer une première fois WIKINDEX avec elle. Ensuite, nous l'avons réinstallé au Centre. Ce logiciel nécessite l'utilisation de *PHP/MySQL*. Il était indispensable de télécharger *Easy PHP* afin d'installer WIKINDEX. Nous les avons enregistrés sur le réseau afin que toutes les collaboratrices y aient accès depuis leur bureau. Nous avons ensuite créé deux profils : un profil « administrateur » et un profil « intervenant LAVI ». Le profil « administrateur » sera utilisé par les responsables de la Médiathèque pour la saisie ou la suppression de données et le profil « intervenant » sera accessible pour toutes les *intervenantes* LAVI leur permettant, en plus de la recherche, d'importer des *références bibliographiques*. Le profil « intervenant » permet d'effectuer des recherches sans pouvoir ajouter de nouveaux descripteurs ne figurant pas dans la liste ni supprimer des données. De plus, il est possible de créer des *bibliographies*. Quant au profil « public », il existe automatiquement et offre uniquement des possibilités de recherche.

## ❖ Critères de catalogage

Pour chaque support de documents, nous avons déterminé un certain nombre de critères de description. Dans la mesure du possible, nous avons essayé d'imposer un minimum de champs.

- Articles de presse

Nous avons décidé de cataloguer tous les *dossiers de presse* constitués selon le *plan de classement*. Nous avons jugé inutile d'entrer dans l'ordinateur chaque article de presse car il s'agit essentiellement de faits divers et la personne chargée du *dépouillement* de la presse n'a pas le temps de les cataloguer. Ainsi, seuls les titres de chaque *dossier de presse* avec les *mots-clés* qui lui sont liés, sont catalogués. Les champs de WIKINDEX utilisés sont : titre, collection (= revue de presse), catégorie, un ou plusieurs descripteurs et *cote*.

- Monographies

Une fois le *désherbage* effectué, la Médiathèque possèdera plus d'une centaine de livres. Ceux-ci seront catalogués de manière sommaire, c'est-à-dire que l'on indiquera la *cote*, l'(es) auteur(s), le titre, le sous-titre, le lieu d'édition, l'éditeur, l'année d'édition, le nombre de pages, une catégorie et un ou plusieurs descripteurs.

- Périodiques

Après le *dépouillement* des revues spécialisées, les articles concernant la LAVI seront catalogués dans WIKINDEX. On y mentionnera l'(es) auteur(s), le titre et le sous-titre de l'article, le titre de la revue, le mois, l'année et le volume de la revue, les numéros de page du début et de la fin de l'article, une catégorie, un ou plusieurs descripteurs et une *cote*.

- Cassettes vidéo

Plusieurs émissions de thématiques différentes peuvent être enregistrées sur un même support. Ainsi, il est difficile d'effectuer un *catalogage* par support. Nous avons donc décidé de cataloguer toutes les émissions. Les *notices* mentionneront le titre de l'émission, son réalisateur et/ou distributeur, sa durée, sa date de diffusion, le pays concerné, une catégorie, un ou plusieurs descripteurs et sa *cote*.

- Sites Internet

A long terme, nous jugeons intéressant de cataloguer aussi des sites Internet touchant à la thématique de la victimologie. Les données qui seront entrées dans l'ordinateur seront le titre du site Internet, son auteur, son adresse URL, la date à laquelle il a été consulté, une catégorie et un ou plusieurs descripteurs.

- Cassettes audio

Le fonds de cassettes audio étant limité, désuet et très peu utilisé, nous avons choisi de ne pas cataloguer ces supports.

## 2.3.2 Évaluation des outils

### 2.3.2.1 Définition de l'échantillon

Pour nous assurer de la validité de nos outils de gestion, il était nécessaire de les évaluer. C'est pourquoi, l'utilisation d'un *échantillon* était une bonne méthode pour tester notre travail. Nous avons alors défini notre *échantillon* sur une base représentative du fonds de la Médiathèque. Étant donné qu'un de nos objectifs généraux était d'élaborer un concept global d'organisation de la Médiathèque, il était évident que notre *échantillon* prenne en compte non seulement les *dossiers de presse*, mais aussi les autres types d'informations.

Les informations parues dans la presse sont composées de faits divers et d'articles de fond qui sont répertoriés soit dans des dossiers suspendus, soit dans des classeurs thématiques. Afin d'être le plus représentatif possible, nous avons tenu compte de ce critère pour la constitution de notre *échantillon*.

Dès lors, nous avons décidé de baser notre *échantillon* en ayant une réflexion plus globale. L'utilisation de cette méthode nécessite d'avoir une bonne connaissance du *fonds documentaire*, c'est pourquoi nous nous sommes adressées à la personne qui se charge du type de documents que nous allions traiter. En effet, elle constitue ces dossiers depuis plus de dix ans et connaît en détail son *fonds documentaire*. Elle nous a indiqué les documents qui, selon elle, sont les plus représentatifs. Nous avons alors déterminé l'*échantillon* suivant :

- 2 classeurs thématiques sur la violence contre les femmes
- 1 dossier suspendu sur les assurances

Cet *échantillon* présente plusieurs qualités. Tout d'abord, il représente environ 10 % du *fonds documentaire*. Cette taille idéale nous permet donc d'effectuer des tests sans perdre trop de temps. De plus, cet *échantillon* cible les différentes thématiques rencontrées par les *intervenantes* LAVI et reflète clairement le contexte pluridisciplinaire auquel nous sommes confrontées.

Afin de tester l'efficacité des recommandations que nous avons émises précédemment, nous avons complété notre *échantillon* pour les informations de nature théorique. Les critères de sélection des documents sont aléatoires, car le fonds restreint n'avait pas de réelle structure logique. En effet, pour les *périodiques*, nous avons décidé de prendre en compte tous les numéros de la revue « Stress et Trauma » uniquement. Nous avons choisi cette revue car elle est la plus utilisée au sein du Centre. Concernant les cassettes vidéo, dix d'entre elles ont été sélectionnées au hasard. Pour les livres, nous avons choisi les ouvrages qui concernent les thèmes « Violence conjugale » et « Santé / SIDA / toxicomanie ». Nous avons décidé de ne pas traiter les cassettes audio, qui sont en nombre insuffisant pour faire un *échantillon*.

### 2.3.2.2 Test des outils

Après avoir défini notre *échantillon*, nous avons testé les outils mis en place. Dans l'ensemble, ils se sont avérés tout à fait adéquats. Nous avons donc pu continuer à traiter le reste des articles et établir des recommandations pour les autres supports.

### ❖ Politique documentaire

Concernant les critères d'acquisition, dans la plupart des cas, il n'était malheureusement pas possible de les tester. En effet, la sélection et les acquisitions de livres et de cassettes vidéo se font de manière irrégulière. Il aurait alors fallu tester ces critères sur la durée.

- Articles de presse

Afin de tester les critères d'acquisition, nous avons effectué le *dépouillement* des articles avec la personne qui en est responsable. Nos conditions de sélection étant plus strictes qu'avant, nous nous sommes rendues compte qu'il y avait assez peu d'articles choisis pour une semaine. C'est donc une bonne chose, puisque le but était d'éviter que le fonds ne s'accroisse trop vite.

En ce qui concerne le *désherbage*, nous avons testé nos critères sur l'*échantillon*. Comme pour les acquisitions, nous avons remarqué que nous gagnions beaucoup de place. En effet, après avoir éliminé tous les articles qui n'étaient pas ou plus pertinents, il n'en restait qu'un peu plus de la moitié.

- Périodiques

Nous avons testé nos critères sur le périodique « Stress et Trauma », qui comprenait un carton avec les années 2001 (début de l'abonnement) à 2006. Nous leur avons conseillé de conserver l'année 2001 aux archives, car les anciens numéros sont très peu consultés. De plus, nous avons constaté qu'il y avait plusieurs doublons à éliminer.

- Monographies

Nos principales constatations pour les livres de la Médiathèque concernaient la date, le niveau de vulgarisation ou l'état physique des documents. En effet, certains ouvrages, comme par exemple un annuaire datant de 1986, n'étaient plus d'actualité. D'autres *monographies* sont trop vulgarisées pour des spécialistes, et seraient à notre avis plus consultées dans la salle d'attente qu'à la Médiathèque. Nous avons également trouvé un livre en très mauvais état qui avait besoin d'être réparé, ainsi qu'une revue qui aurait selon nous plus sa place au rayon des *périodiques*.

- Cassettes vidéo

Nous avons remarqué que peu de cassettes vidéo seraient désherbées, car elles sont en relativement bon état et que les thèmes traités, la plupart du temps des problématiques sociales, restent presque tous encore d'actualité. Le fait de ne pas éliminer de cassette n'est pas un problème, car ces supports prennent assez peu de place dans la Médiathèque ; il reste même encore un espace pour rajouter une étagère. Par contre, nous pensons qu'il serait important de mieux décrire ce qu'il y a sur chaque cassette vidéo, et surtout de ne pas oublier de mettre la date de diffusion de l'émission.

## ❖ Classification

Comme indiqué précédemment, nous avons étroitement collaboré avec les *intervenantes* LAVI pour élaborer cet outil. En effet, elles seules pouvaient déterminer la terminologie qui définissait le mieux leurs activités. Nous avons alors décidé d'orienter la *classification* selon les types d'*infractions*, car cet angle d'approche respecte la logique de travail des *intervenantes* LAVI et assure donc une bonne compréhension de l'outil de gestion. Par définition, une *classification* doit être simple et brève. Étant donné le degré de spécificité des problématiques rencontrées par les *intervenantes* LAVI, il semblait difficile d'utiliser une *classification* générale qui aurait eu peu de niveaux. Toutefois, nous avons tenu à respecter une logique dans la hiérarchie afin qu'elle soit facilement abordable par le personnel LAVI.

Cependant, cette orientation par type d'*infraction* présente quelques difficultés lors de situations où plusieurs *infractions* sont commises ou lorsqu'un ouvrage parle d'une thématique de manière générale, par exemple une *monographie* traitant des accidents de la route. Il devient alors difficile d'assurer le *classement* au même endroit des documents traitant d'un sujet similaire. Il aurait peut-être fallu prévoir un *plan de classement* pour chaque type d'informations. Mais si nous avons choisi cette solution, nous n'aurions pas pu mettre en place un concept global de structure documentaire pour les informations de nature plus théorique et pour les informations techniques. De plus, les *intervenantes* LAVI auraient eu du mal à gérer plusieurs systèmes de *classement*, ce qui n'aurait pas favorisé l'accès aux documents. C'est pourquoi, malgré cet inconvénient, nous pensons avoir pris la bonne décision.

Comme pour n'importe quel autre système de *classement*, il y aura toujours un document qui pourrait être classé à plusieurs endroits. Dès lors, c'est au professionnel de l'information documentaire de veiller à regrouper les ouvrages qui ont une thématique similaire sous la même *cote*. Étant donné que les responsables de la Médiathèque ont peu de connaissances dans ce domaine, nous avons essayé de les rendre attentives à ce sujet dans le guide de gestion de la Médiathèque destiné aux responsables, ainsi que lors de leur formation.

Afin d'améliorer la compréhension et la lisibilité de la *classification*, nous avons élaboré deux versions du *plan de classement*. Le *plan de classement* annoté décrit en détail chaque thématique recensée. En revanche, le *plan de classement* vierge permet de parcourir rapidement chaque classe. L'écho reçu auprès des collaboratrices du Centre nous laisse penser que le système de *classification* mis en place est compréhensible et reflète bien leurs activités.

Il était également très important d'élaborer un outil facile à mettre à jour. C'est pourquoi nous avons tenté d'utiliser une notation qui permette un *plan de classement* évolutif, notamment au niveau des sous-sections. Lors du traitement des *dossiers de presse*, nous avons constaté que de fréquentes mises à jour étaient nécessaires, car nous n'avions pas toujours été assez précises dans les problématiques. Ces changements ont pu être effectués sans grande difficulté, ce qui atteste de l'adaptabilité du *plan de classement* aux activités du Centre. Au vu des fréquents remaniements du *plan de classement* à la fin du *désherbage*, il nous semble que l'*échantillon* défini ne couvrait pas suffisamment de thématiques pour pouvoir correctement tester le *plan de classement*.

Avant de commencer le *désherbage* effectif, nous n'avions pas l'intention de conserver les documents qui traiteraient de thèmes non LAVI, car ils ne correspondaient pas aux situations rencontrées par le Centre. Cependant, lors du traitement des articles de presse, nous avons constaté que certaines thématiques avaient leur place au sein du *fonds documentaire* de la Médiathèque et avons ainsi décidé de créer une classe pour les documents traitant de ces thématiques. La création de cette rubrique présente certains risques et il est donc important de veiller à ce que le nombre d'*infractions* ou de thèmes non LAVI ne s'accroisse pas. En effet, la tentation est grande de conserver des documents qui n'ont aucun rapport avec la LAVI mais dont la thématique est intéressante. C'est pourquoi, nous avons essayé d'être les plus claires possible avec les mandantes sur le fait qu'il ne servait à rien de tout garder, au risque de se voir submerger par l'information. Ces recommandations ont notamment été formulées dans la *politique documentaire* et le guide de gestion.

A la fin du *désherbage* des articles de presse, tous les documents ont trouvé une place dans notre *plan de classement*, ce qui indique que chaque thématique rencontrée par le Centre y figure. Nous pouvons donc constater que cet outil permet d'assurer une bonne gestion du *fonds documentaire*.

## ❖ Indexation

Notre système d'*indexation* a été fortement influencé par le logiciel que nous avons choisi. En effet, au départ, nous avions l'intention d'utiliser un vocabulaire contrôlé. Étant donné que les descripteurs sont directement affichés à l'écran dans une liste déroulante, il nous a paru préférable d'utiliser l'expression exacte afin d'éviter aux *intervenantes* LAVI des manipulations complexes.

Dès lors, la mise en place d'une *indexation* de ce type rend difficile la cohérence dans le choix des descripteurs. Toutefois, étant donné que nous avons traité la totalité d'un

type d'informations, notre vision d'ensemble sur le fonds est bonne et devrait rendre la création de nouveaux descripteurs exceptionnelle.

Nous avons également rencontré quelques difficultés lors de la formulation des termes employés. Au vu des thématiques rencontrées par le Centre, il était essentiel d'utiliser une terminologie précise, étant donné que d'un point de vue juridique, chaque *infraction* est définie spécifiquement. Notre connaissance des thématiques du Centre s'est principalement constituée en consultant des articles de journaux. Le vocabulaire adopté par la presse est rarement scientifique. Afin d'éviter l'utilisation de termes peu professionnels, nous avons présenté à plusieurs reprises la *liste d'autorité* aux mandantes. De plus, la consultation fréquente du dictionnaire nous a donné une définition limpide de certains descripteurs.

Même si notre système d'*indexation* ne suit pas totalement une logique professionnelle, il était important qu'il s'adapte au logiciel mis en place et facilite la recherche d'informations. En effet, il aurait été peu judicieux de produire plusieurs documents difficilement abordables pour les *intervenantes* LAVI mais qui nous auraient permis de suivre les notions théoriques. De plus, ils auraient compliqué la gestion du *fonds documentaire*. C'est pourquoi, nous avons préféré adapter le mieux possible cet outil aux besoins des *intervenantes* LAVI, ainsi qu'aux moyens en personnel du Centre pour la gestion de la Médiathèque.

## ❖ Logiciel

Afin de s'assurer que WIKINDX était adapté aux besoins du Centre, nous l'avons testé sur l'*échantillon*. Concernant les informations parues dans la presse, nous avons décidé de ne pas référencer chaque article de presse, mais de cataloguer les dossiers suspendus correspondant aux différentes sous-sections du *plan de classement*. Par exemple, « A 203 Stress post-traumatique » correspond à un dossier suspendu. Pour les informations de nature plus théorique, nous les avons cataloguées « à la pièce ». En effet, chaque cassette vidéo, livre et article de revue a fait l'objet d'une *notice*.

Nous avons rencontré quelques difficultés lors de la saisie des références dans le logiciel. En effet, le logiciel ne respecte pas l'ordre alphabétique des *descripteurs* contenant des signes diacritiques. Nous avons donc dû saisir les *mots-clés* sans accent.

De plus, WIKINDX permet la création de plusieurs catégories ainsi que l'insertion de *mots-clés* à l'intérieur de celles-ci, mais il n'offre pas la possibilité de gérer les *renvois*. Ainsi, nous avons dû prendre une décision concernant l'utilisation des *descripteurs*.

Comme il n'est pas possible de taper soi-même un *mot-clé* en tant que critère de recherche, cela peut poser problème pour les employées du Centre. Il est donc important que la liste soit la plus complète et la plus logique possible, étant donné que les *renvois* ne sont pas gérés. Par exemple, nous avons décidé d'entrer le descripteur « immigration » et le descripteur « asile » au lieu de faire un *renvoi*, car chaque intervenante n'utilise pas le même mot pour désigner la même chose.

Il aurait été possible de créer une liste papier ou informatique contenant tous les *renvois* de relations associatives choisis, mais cela aurait compliqué la recherche et fait perdre du temps aux *intervenantes* LAVI qui se seraient découragées de consulter plusieurs documents avant de faire leur recherche. Étant conscientes que le choix que nous avons pris est peu conforme aux normes professionnelles, nous avons dû adapter les outils au plus simple pour rendre aisée la recherche des *intervenantes* LAVI.

Malgré ce manque, nous sommes satisfaites du choix du logiciel. En effet, la grille de *catalogage* est simple et intuitive. Tous les types de supports disponibles à la Médiathèque y sont représentés. Les différents champs à remplir sont pertinents et correspondent à nos besoins. Nous avons seulement ajouté le champ « Cote ». Les outils de recherche sont efficaces. En effet, il est possible de rechercher à l'aide d'*opérateurs booléens* à l'intérieur de tous les champs représentés. La recherche avancée peut paraître compliquée au premier abord, mais est simple une fois que l'on a repéré les champs pertinents pour une recherche. L'importation et l'exportation de *références bibliographiques* ne sont pas forcément aisées. Cependant, cette fonction sera sans doute peu utilisée par les *intervenantes* LAVI.

### **2.3.3 Réalisation pratique**

#### **2.3.3.1 Traitement des dossiers de presse**

Une fois que tous les outils étaient prêts et que nous les avons testés grâce aux *échantillons*, nous avons pu commencer à traiter concrètement la collection d'articles de presse. Le traitement consistait tout d'abord à désherber les dossiers ou classeurs, puis à les cataloguer et enfin à les équiper. Pour terminer, nous nous sommes occupées de la *signalétique*.

#### **❖ Désherbage**

Nous avons procédé au *désherbage* en prenant chacune un dossier ou classeur thématique et en le traitant du début à la fin. Ainsi, nous avons toutes pu exécuter chaque étape du traitement, mais en se spécialisant dans un thème précis selon le

dossier. Nous commençons d'abord par le trier, en jetant tous les articles trop anciens ou qui ne correspondaient pas aux critères de sélection que nous avons définis. Nous avons constaté qu'il y avait beaucoup de doublons et d'articles illisibles. Parfois, certains articles étaient intéressants à garder, mais devaient être transférés dans un autre dossier, étant donné les changements effectués dans le *plan de classement*.

A la fin de l'étape du *désherbage*, nous nous sommes rendu compte que nous avons éliminé une grande partie du fonds d'articles. En effet, les faits divers les plus anciens dataient de 1994, alors que nous avons décidé d'éliminer tous ceux antérieurs à 2001. De plus, un grand nombre d'entre eux concernaient des affaires ne s'étant pas déroulées à Genève. Lorsque nous avons un doute concernant un article de fond, nous allions demander aux *intervenantes* LAVI si elles pensaient qu'il serait utile de le garder ou non. Mais dans l'ensemble, nous avons relativement peu sollicité les mandantes, étant donné qu'elles avaient déjà approuvé nos critères de *désherbage*.

#### ❖ **Catalogage**

Une fois les *dossiers de presse* constitués, nous avons repris chaque dossier suspendu afin d'insérer sa *notice* dans WIKINDX. Celui-ci permet d'effectuer un *catalogage* sommaire. De plus, nous avons décidé de ne remplir que les champs indispensables afin de simplifier au maximum le travail des personnes chargées de la Médiathèque. Comme convenu, nous avons catalogué uniquement les dossiers suspendus. Lorsqu'un dossier contient un sous-dossier, nous l'avons signalé dans le champ « Note » de la *notice* du dossier en question. Le logiciel offre la possibilité d'associer à chaque *notice* une catégorie générale qui regroupe plusieurs descripteurs. Nous avons donc décidé de faire correspondre chaque catégorie avec les centaines du *plan de classement* (par exemple : B 100 Homicide). Ensuite, nous avons inséré pour tous les dossiers, les descripteurs qui leur sont liés.

#### ❖ **Conditionnement et signalétique**

Nous avons transféré le contenu des anciens dossiers ou classeurs dans des dossiers suspendus neufs. Dans chaque dossier et sous-dossier, nous avons séparé les articles de fond des faits divers par des chemises en plastique. Pour les faits divers, nous avons fait une chemise différente par année, en collant une étiquette sur chacune. Lorsque les thématiques ou le nombre des articles le justifiaient, nous avons mis des sous-dossiers, sous forme de chemises en carton, à l'intérieur des dossiers, afin de séparer les sous-thèmes. Ils correspondent au quatrième niveau du *plan de classement*. Par exemple, « B 207.1 Maltraitance sur enfant » fait partie du dossier « B 207 Maltraitance ». Les articles qu'il contient sont dans une chemise en carton.

Les dossiers créés ont été directement rangés dans le nouveau meuble. Dans un souci de cohérence ainsi que de gain de place, nous avons décidé de ne pas garder les classeurs thématiques, mais de transférer leur contenu dans les dossiers suspendus correspondants. Les quelques rares exceptions, comme le classeur sur les sectes, ont été rangées dans la bibliothèque avec les livres correspondant au même thème.

Afin d'améliorer la visibilité des *dossiers de presse*, nous avons mis en place une *signalétique* sobre. En effet, nous avons conçu des étiquettes représentant les cinq grandes classes du *plan de classement* et les avons collées sur chaque tiroir du meuble. De plus, une étiquette est fixée à chaque dossier suspendu, sur laquelle figurent la cote et le titre correspondant. Nous avons renouvelé le panneau figurant à l'entrée de la Médiathèque et suspendu le *plan de classement* au-dessus du meuble contenant les articles de presse. Ainsi, il est à portée de main de toutes les *intervenantes* LAVI.

Nous avons essayé de rendre la pièce plus attractive et de faciliter l'accès aux documents en menant une réflexion sur l'aménagement de l'espace. Logiquement, nous avons donc décidé de regrouper tous les documents dans la salle du colloque. Nous espérons ainsi inciter le personnel du Centre à utiliser la Médiathèque. En effet, le fait que tout soit centralisé en un seul lieu lui donne une identité propre.

Le test des outils effectué à l'aide des *échantillons* s'étant révélé concluant, nous avons abordé le traitement des documents en toute confiance. La réorganisation de la Médiathèque s'est alors déroulée comme prévu.

## **2.4 Suivi de la Médiathèque sur le long terme**

Les *dossiers de presse* étant traités, nous pouvions poursuivre la réalisation des objectifs spécifiques. Comme le scénario choisi impliquait une réflexion sur la *pérennité* de la Médiathèque, il était essentiel d'assurer l'avenir de celle-ci malgré l'absence de professionnels. Trois axes ont été déterminés : la formation, la promotion et les recommandations. Dans certains cas, nous avons proposé des guides pour favoriser un développement à long terme.

### **2.4.1 Formation**

Nous avons estimé essentiel de bien former les responsables de la Médiathèque. La solution qui nous paraissait être la meilleure était d'établir un guide de gestion (*voir annexe 16*) et d'organiser une formation pratique. Le guide a été créé principalement dans le but d'être consulté ponctuellement lors d'une recherche d'information précise.

L'intérêt de concevoir un guide de gestion détaillé est, entre autres, de servir de procédure pour un nouveau collaborateur si une personne que nous avons formée devait quitter le Centre.

Afin que le guide contienne toutes les informations nécessaires à la gestion de la Médiathèque, nous avons tout d'abord mené une réflexion sur son contenu et sa structure. Cet outil doit être le plus simple et le plus clair possible. Nous nous sommes aussi inspirées de guides créés dans les travaux de diplôme des années précédentes. Il nous a paru important de sensibiliser le personnel de la Médiathèque à quelques notions bibliothéconomiques de base afin qu'il comprenne mieux à quoi servent les différentes tâches qu'il doit effectuer. Nous avons essayé d'être le plus précises possible et de décrire de manière détaillée toutes les activités à effectuer à l'aide d'exemples. Notamment, pour expliquer l'utilisation du logiciel, des captures d'écran ont été faites. Concernant la mise en page, nous avons essayé de la rendre conviviale afin de ne pas décourager les personnes à qui le guide de gestion est destiné.

Le guide de gestion est structuré ainsi :

- Présentation de la Médiathèque

Dans ce chapitre, nous avons présenté les divers types de documents disponibles à la Médiathèque. Pour chacun d'eux, nous avons expliqué les changements que nous avons effectués ou qui seront effectués par la suite.

- Explication du plan de classement

Dans cette partie, nous avons expliqué de manière générale le but d'un plan de classement à l'aide, notamment, d'une définition. Nous avons présenté l'utilisation et la mise à jour du plan de classement que nous avons créé.

- Explication de la liste d'autorité

Ce chapitre contient une présentation générale au sujet de la nécessité d'avoir une *liste d'autorité* et de l'utilisation de celle-ci.

- Traitement des documents

Dans cette partie, nous avons donné des conseils concernant les activités principales de gestion d'un *fonds documentaire* (acquisition, *dépouillement*, *cotation*, rangement, *indexation*, *désherbage* et diffusion).

- Démarrage de WIKINDEX

Cette partie contient une brève présentation du logiciel ainsi qu'une explication concernant son démarrage.

- Accès aux références de WIKINDEX

Nous avons détaillé dans ce chapitre l'affichage des *notices*, leur visualisation, leur modification et leur suppression.

- Autres fonctions de WIKINDEX

Cette partie présente les deux fonctionnalités de recherche présentes dans WIKINDEX. Une explication concernant la gestion des *mots-clés* et des catégories y figure également.

- Catalogage

Nous avons expliqué dans cette partie à quoi sert le *catalogage* et de quoi il s'agit. Nous avons aussi présenté une marche à suivre pour chaque type de document.

- Gestion de bibliographies personnelles

Ce chapitre contient une explication concernant la création et l'importation de *bibliographies* personnelles sur WIKINDEX.

- Conclusion

- Glossaire

Une fois le guide de gestion terminé, la formation a pu être planifiée. Nous avons choisi de former séparément les deux responsables de la Médiathèque, l'une s'occupant des informations parues dans la presse et l'autre des informations de nature théorique, afin d'assurer une meilleure transmission des connaissances.

Tout d'abord, nous leur avons présenté le guide de gestion et décrit son fonctionnement. Nous leur avons ensuite expliqué l'utilisation du *plan de classement* et de la *liste d'autorité*. Puis, nous nous sommes concentrées sur WIKINDEX, en leur expliquant à l'aide d'exercices comment l'utiliser, faire des recherches et cataloguer de nouveaux documents.

Ces journées se sont bien déroulées, grâce au soutien du guide de gestion et à la motivation des employées. Ces dernières semblent avoir bien compris les notions que nous leur avons transmises. Cependant, nous pensons qu'il leur faudra quelques mois pour manipuler avec aisance les nouveaux outils de gestion de la Médiathèque.

### 2.4.2 Promotion

Afin de favoriser l'utilisation de la Médiathèque, il était essentiel que les *intervenantes* LAVI soient informées des différents outils mis en place. Même si, de manière générale, les collaboratrices du Centre savaient que notre travail consistait à réorganiser leur documentation, peu d'entre elles pouvaient se représenter concrètement la nature de celui-ci. Excepté lors du *désherbage*, notre réalisation était plutôt discrète. De plus, suite aux entretiens effectués lors de l'état des lieux, nous avons constaté que certaines *intervenantes* LAVI n'utilisaient pas la Médiathèque, car elles n'avaient tout simplement pas connaissance de son existence. Il était donc fondamental qu'elle bénéficie d'une meilleure visibilité au sein du Centre.

La valorisation des outils mis en place nous a semblé faire partie de la suite logique de notre travail. En effet, il est inutile d'élaborer une structure documentaire si celle-ci n'est jamais utilisée par son public cible. Nous avons basé notre concept de promotion et de diffusion en fonction de deux approches. Dans un premier temps, il était important que les *intervenantes* LAVI connaissent la Médiathèque et sachent l'utiliser. Mais, il était également primordial que le personnel du Centre continue à s'en servir au fil du temps.

Afin de les familiariser avec le mode de fonctionnement de la Médiathèque, nous allons présenter notre travail à toutes les *intervenantes* LAVI dans le courant du mois de novembre, lors du colloque hebdomadaire. Malheureusement, il n'a pas été possible de fixer cette réunion avant la restitution de notre mémoire. Dans un premier temps, nous avons prévu d'exposer brièvement les différentes étapes de notre travail (*voir annexe 18*). De cette manière, les collaboratrices pourront prendre connaissance de notre réflexion sur l'élaboration d'une structure documentaire et ainsi mieux comprendre certains de nos choix.

La formation du personnel suivra les points du guide d'utilisation de la Médiathèque destiné au personnel (*voir annexe 17*). En effet, il nous a semblé tout à fait pertinent d'élaborer un document uniquement pour son public. Cet outil reprend les éléments clés du guide de gestion mais explique uniquement de quelle manière utiliser les ressources qui y sont disponibles. Le *plan de classement*, ainsi que le fonctionnement de WIKINDX sont présentés. Afin de mieux familiariser les utilisatrices aux recherches sur ce logiciel, nous avons également l'intention de leur préparer quelques exercices. À la fin de la présentation, les *intervenantes* LAVI auront la possibilité de nous faire part de leurs interrogations, ainsi que de leurs remarques. Suite à cette formation, nous

espérons vivement que les *intervenantes* LAVI utiliseront avec facilité et plaisir les différents outils mis en place.

Notre deuxième angle d'approche pour améliorer la visibilité de la Médiathèque consiste à remémorer son existence périodiquement. En effet, nous sommes conscientes qu'au début l'attrait de la nouveauté peut susciter la curiosité, mais que cela risque de disparaître au fil du temps. C'est pourquoi nous avons réfléchi à rendre la Médiathèque plus vivante afin qu'elle soit considérée comme faisant partie intégrante du Centre. Toutefois, cela implique une modification des habitudes de travail et il est souvent difficile d'en changer. Désormais, l'offre de service n'est plus principalement basée sur la récolte d'informations, car la politique de développement permet de restreindre l'acquisition ou la sélection de documents. Il devient donc intéressant d'utiliser ce temps épargné pour la diffusion des informations récoltées.

Dès lors, nous pensons qu'il serait judicieux que la personne chargée des informations parues dans la presse présente les articles récoltés durant la semaine aux colloques hebdomadaires. Cette solution présente plusieurs avantages. Tout d'abord, les *intervenantes* LAVI peuvent directement savoir si une situation à laquelle elles sont confrontées figure dans la presse. Le fait de diffuser les documents répertoriés permet également de tisser un lien entre les différentes collaboratrices en partageant les expériences vécues et les informations écrites. Enfin, ce partage de connaissances offre la possibilité à la personne en charge de la Médiathèque de valoriser son travail et d'obtenir une reconnaissance des efforts fournis.

Pour notre concept de promotion et de diffusion, nous avons donc privilégié un contact direct avec le personnel du Centre. Il nous a semblé essentiel de rencontrer les *intervenantes* LAVI et de les informer oralement. De cette manière, l'explication fournie est plus claire, mais aussi plus facile à retenir. L'utilisation d'un tel procédé devrait nous permettre d'avoir l'opinion du personnel sur la structure mise en place et ainsi de favoriser le dialogue. Il est fondamental pour nous d'avoir un retour sur notre travail car ce concept documentaire a été réalisé prioritairement pour les employées. Leur avis est donc un bon moyen de prendre du recul sur notre travail et d'analyser ses points faibles et ses points forts.

## 2.4.3 Recommandations

### 2.4.3.1 Recommandations pour la pérennité de la Médiathèque

A la fin de notre intervention, les informations parues dans la presse étaient traitées. La suite du traitement des autres types d'informations est alors entre les mains des personnes chargées de la Médiathèque.

Dans ce but, nous avons formulé un certain nombre de recommandations dans le guide de gestion. Pour chaque type d'informations, les différentes tâches suivantes sont prévues :

- Acquisitions  
La *politique documentaire* permet de définir les documents pertinents à acquérir, à sélectionner ou à dépouiller.
- Cotation  
Le *plan de classement* permet d'attribuer une *cote* à chaque document.
- Indexation  
La *liste d'autorité* permet d'attribuer des *mots-clés* correspondants à chaque document dans WIKINDX.
- Catalogage  
Les critères de *catalogage* permettent d'entrer les données relatives dans WIKINDX
- Désherbage  
La *politique documentaire* permet de définir les documents à éliminer.

Après avoir testé ces différents outils, nous sommes convaincues qu'ils sont adaptés à la gestion actuelle de la Médiathèque. Au fil du temps, il est fort probable qu'une mise à jour de ces outils soit nécessaire. C'est pourquoi, il est important que les responsables veillent à l'efficacité de chacun d'entre eux et les modifient en fonction de leur besoins. En principe, WIKINDX ne devrait pas nécessiter de mise à jour. Pourtant, si des problèmes se présentaient, il y aurait toujours la possibilité de consulter le site consacré à ce logiciel<sup>9</sup>. Un lien sur un forum de discussion permet de partager ses expériences. Afin d'assurer la pérennité des données insérées dans WIKINDX, nous avons effectué une sauvegarde de la base de données. Le personnel chargé de la Médiathèque a été sensibilisé à l'importance d'enregistrer périodiquement le logiciel. Un informaticien serait chargé de s'en occuper et d'effectuer les modifications nécessaires en cas de problème.

---

<sup>9</sup> SOURCEFORGE. *Wikindx* [en ligne]. Modifié le 24 octobre 2006. <http://wikindx.sourceforge.net/index2.html> (consulté le 24.10.06)

#### **2.4.3.2 Recommandations pour les responsabilités**

La gestion d'un *fonds documentaire* implique la réalisation de nombreuses tâches qui doivent être clairement définies. Ainsi, il est important de formaliser l'organisation des activités liées à la gestion de la Médiathèque afin d'assurer une continuité et d'éviter que plusieurs personnes effectuent le même travail. Nous avons donc établi un cahier des charges précis (*voir annexe 19*) destiné à sensibiliser les mandantes à l'importance de répartir les différentes activités de gestion.

Ce document est divisé selon la typologie des trois types d'informations déjà définie. Nous avons inséré chaque support d'informations disponible à la Médiathèque dans la typologie d'informations correspondante et avons développé les activités à effectuer pour chacun de ces supports. Notre rôle n'est pas de déterminer quelle collaboratrice doit s'investir dans la gestion de la Médiathèque. Cependant, il est mentionné dans le cahier des charges qu'il est important de n'avoir qu'une seule personne qui se charge d'un type de document pour des raisons de cohérence. Idéalement, il faudrait qu'une personne supervise la gestion de la Médiathèque afin d'assurer le développement harmonieux du fonds.

#### **2.4.3.3 Recommandations pour le prêt**

Il serait judicieux d'instaurer une politique bien précise pour le prêt interne. Le mieux serait de continuer de remplir la feuille dans le classeur du prêt. Ainsi, lorsque quelqu'un cherchera un document, il saura qui le détient.

Nous recommandons également de réfléchir à l'éventualité du prêt externe, même si celui-ci ne se fait qu'à titre exceptionnel. Afin d'éviter les vols, nous conseillons au Centre de n'autoriser que la consultation sur place ainsi que les photocopies. Si le Centre décide néanmoins d'autoriser l'emprunt de documents aux personnes externes, il peut éventuellement permettre le prêt à domicile contre une caution. Il serait également imaginable de déposer à la salle d'attente toutes les revues et livres vulgarisés que les *intervenantes* LAVI ne lisent pas.

#### **2.4.3.4 Recommandations pour la collaboration**

Il pourrait être envisageable, comme proposé dans le second scénario, que le Centre collabore avec d'autres institutions, afin de profiter de leur savoir-faire. Ceci ne devrait pas demander plus de travail à ces institutions et pourrait donc se faire gratuitement, contre une rémunération symbolique ou un échange de services. L'idéal serait de discuter directement avec les personnes concernées et de trouver un arrangement qui soit bénéfique pour les deux parties. Après discussion avec la responsable du Centre,

il paraît difficile de sous-traiter ou d'externaliser la gestion du *fonds documentaire* de la Médiathèque comme nous le suggérons dans nos propositions de scénario. En effet, le budget alloué pour la documentation est non seulement instable, mais en plus il ne suffirait pas. Il faudrait donc plutôt se concentrer sur le renforcement de la coopération avec d'autres institutions du milieu social.

Plusieurs types de partenariats pourraient être imaginés. Par exemple, une idée serait d'acheter en commun certains livres ou DVD coûteux et de les faire circuler entre deux ou trois institutions intéressées. Cela pourrait être en quelques sortes assimilé à du prêt entre bibliothèques, et serait avantageux pour de petites institutions qui ont peu de budget consacré à la documentation, comme l'association « Solidarité Femmes ». Toutefois, il ne faut pas oublier de se référer à la Loi sur le droit d'auteur et les droits voisins (Loi fédérale du 9 octobre 1992) avant d'organiser une collaboration de ce type.

Il serait également possible de demander à une bibliothèque spécialisée dans le social, comme par exemple Filigrane, d'envoyer un mail régulièrement au Centre pour lui faire part de ses nouvelles acquisitions. Ainsi, si certains ouvrages paraissent intéressants, il y aurait la possibilité de les emprunter afin de juger de leur contenu, puis de les acheter pour la Médiathèque s'ils sont pertinents. Ainsi, cela éviterait de commander des livres en ne se basant que sur une *bibliographie* ou un catalogue, où les résumés, s'il y en a, ne sont pas toujours très représentatifs.

Concernant les revues spécialisées, il serait imaginable de répartir le *dépouillement* des *périodiques* entre différentes institutions du réseau social genevois. Le mieux serait de se renseigner auprès d'elles pour savoir quels *périodiques* elles possèdent et lesquels sont dépouillés. Si certains intéressent le Centre, il faudrait proposer de leur faire profiter du *dépouillement* de *Stress et Trauma* en échange des leurs. Cela peut se présenter sous forme de sommaires ou de listes d'articles avec résumé, commentaires et *mots-clés*.

Par exemple, un partenariat serait certainement possible avec le Centre de documentation de l'Hospice Général. En effet, leur documentaliste pourrait rendre un grand service à la Médiathèque en lui faisant profiter de son fichier recensant le *dépouillement* de leurs *périodiques*. Elle pourrait également, comme elle le fait pour certains de ses usagers, établir des *bibliographies* à la demande des *intervenantes* LAVI et les avertir lorsqu'un ouvrage ou un article en rapport avec une thématique importante pour le Centre paraît.

À notre avis, le Centre LAVI de Genève devrait, si possible, collaborer au niveau documentaire avec d'autres Centres LAVI de Suisse, ou en tout cas de Romandie. En effet, il ne coûte rien de se renseigner auprès d'eux pour savoir ce qu'ils possèdent. Celui de Neuchâtel, par exemple, est très bien fourni en documentation. De plus, les secrétaires du Centre de Neuchâtel mettent à jour une liste des sommaires du *périodique* « Thérapie familiale », avec des *mots-clés* pour chaque article, qu'il serait pratique de pouvoir se procurer régulièrement. Il serait également utile d'obtenir la mise à jour de leur liste de sites Internet. En effet, cette liste répertorie des sites intéressants pour les domaines couverts par la LAVI. Elle peut être une bonne base pour créer la propre liste du Centre de Genève, et elle est un bon exemple puisque les sites y sont classés par thème.

Enfin, nous recommandons vivement une collaboration avec la HEG, qui forme les *spécialistes en information documentaire*. En effet, il serait dommage de ne pas bénéficier du savoir-faire des élèves, qui pourraient venir chaque année réaliser un *dossier documentaire* au Centre. Cela leur permettrait de gagner en expérience, et apporterait au Centre des dossiers à forte valeur ajoutée. Le but serait de choisir un thème important pour le Centre mais peu documenté, et de leur demander de rechercher tous les documents en rapport avec ce sujet dans diverses sources d'informations. Une fois leurs recherches terminées, les étudiants organiseraient les documents trouvés sous forme de classeurs thématiques qui pourraient être intégrés à la collection de livres.

## **2.5 Bilan final**

Au terme de la mise en place pratique, nous pouvons dresser un bilan et évaluer l'adéquation du travail effectué avec les objectifs fixés au départ. Ces objectifs étant suffisamment précis et réalisables, nous n'avons pas eu besoin de les modifier au cours de notre travail.

Selon l'ordre de priorité établi, le premier objectif à atteindre était de mettre en place une structure documentaire opérationnelle, qui permette une meilleure définition des responsabilités de chaque personne en charge de la Médiathèque. Nous avons réorganisé les informations parues dans la presse et le système adopté est opérationnel. En effet, les *dossiers de presse* ont été désherbés, indexés, cotés, classés et catalogués dans WIKINDEX. Nous les avons conditionnés et rangés selon une *signalétique* claire. Leur accès est ainsi facilité car chaque *dossier de presse* a une *cote* précise. De plus, grâce aux fonctionnalités de recherche de WIKINDEX et au *plan de classement* annoté, il est aisé de retrouver précisément un document. Concernant

la définition des responsabilités du personnel de la Médiathèque, nous avons établi un cahier des charges fonctionnel définissant les tâches à effectuer pour chaque type d'informations.

Afin de remplir l'objectif consistant à établir des critères pour le développement des collections, nous avons élaboré une *politique documentaire*. Celle-ci contient des critères précis de sélection et de *désherbage* pour les articles de presse. Nous avons également émis des recommandations pour l'acquisition et le *désherbage* des autres types d'informations. Cette politique s'est avérée efficace selon les tests que nous avons effectués.

Nous avons décidé d'utiliser les outils suivants : *plan de classement*, *liste d'autorité* et *logiciel*. Concernant le *plan de classement* et la *liste d'autorité*, ils ont été créés par nos soins en s'inspirant d'outils existants et surtout en suivant les conseils des mandantes. Pour le logiciel, nous avons décidé d'acquérir un logiciel libre qui soit simple d'utilisation et ne sollicitant pas des mises à jour complexes. Nos outils de gestion ont été évalués lors de l'*échantillon* et ils se sont avérés efficaces. Ainsi, nous pouvons affirmer que nous avons atteint l'objectif qui consistait à créer ou sélectionner des outils de gestion adaptés.

Les deux guides réalisés ont permis de remplir l'objectif concernant la formation des utilisatrices et des responsables. Les journées individuelles pour le personnel de la Médiathèque ont assuré la bonne compréhension des outils mis en place. Il s'est avéré que les personnes chargées de la Médiathèque ont apprécié cette journée et ont pu ainsi exposer leurs craintes face à la structure mise en place et appréhender de manière sereine l'avenir de la Médiathèque.

Nous nous étions aussi fixées comme objectif de promouvoir la Médiathèque au sein du Centre. Cette promotion s'est faite au travers d'une *signalétique* conviviale et se terminera par une journée de présentation de la Médiathèque et de ses nouveaux outils à toutes les collaboratrices du Centre. De plus, le fait que la personne chargée des *dossiers de presse* présente un tableau des articles qu'elle a sélectionnés, permet de mettre en valeur son travail et d'inciter les *intervenantes* LAVI à consulter les articles.

Afin de donner une identité propre à la Médiathèque, il nous paraissait indispensable de réunir toute la documentation dans un seul lieu. L'objectif était de faire des recommandations sur l'aménagement de l'espace, mais nous avons préféré nous charger d'organiser le *fonds documentaire* dans une salle constamment accessible à

tout le personnel. Nous avons aussi acheté un meuble pour ranger les dossiers suspendus. Les divers supports d'information ont été séparés dans des meubles différents pour faciliter l'accès aux documents.

Pour réaliser l'objectif concernant le suivi et la maintenance de la structure documentaire, nous avons mis sur pied différents outils essentiels à la gestion de la Médiathèque sur le long terme. Ces outils sont le guide de gestion, le cahier des charges définissant les responsabilités de chacune, la *politique documentaire*, les recommandations de prêt des documents et les recommandations de collaboration.

Nous avons émis quelques conseils pour le partenariat avec d'autres institutions, ce qui permettrait au personnel de la Médiathèque de ne pas effectuer des tâches qui sont déjà accomplies dans d'autres institutions et de se concentrer sur d'autres activités.

Étant donné que tous les objectifs fixés ont été atteints avec succès, nous pensons avoir mené notre projet à bien. Nous espérons que la structure mise en place permettra aux responsables d'assurer le suivi de la Médiathèque de manière adéquate.

## Conclusion

Le bilan de ce travail est très positif. Ce fût une expérience humaine enrichissante qui nous a confrontées à la réalité professionnelle. Nous avons pris conscience de l'utilité de la théorie que nous avons apprise durant ces trois années à la HEG et nous nous sommes rendues compte de nos capacités à la mettre en pratique. Les différentes étapes que nous avons dû suivre au cours de notre travail nous ont été très utiles car elles incitaient à effectuer une approche méthodique.

Le bon déroulement de cette expérience s'explique sans doute par la combinaison d'éléments positifs qui ont rendu agréable la mise en place de la Médiathèque. Tout d'abord, la cohésion et l'entente de notre groupe étaient excellentes. Grâce à la souplesse de nos personnalités et à la complémentarité de nos caractères, nous avons eu beaucoup de plaisir à travailler ensemble. De plus, les mandantes étaient très ouvertes et toujours prêtes à nous aider. Dès le début, elles nous ont fait confiance et nous ont accueillies comme de vraies professionnelles. L'ambiance au sein de l'institution était plaisante ; cela nous a permis de nous intégrer facilement à l'équipe. La thématique sociale liée au Centre nous intéressait toutes, c'est entre autres pour cette raison que nous avons choisi d'effectuer ce travail de diplôme. Nous avons beaucoup appris durant le traitement des documents, même si parfois la dure réalité du sujet nous a affectées.

La seule déception à relever est le fait que nous n'avons pu traiter qu'un seul type d'informations. L'impression d'un travail inachevé nous frustre quelque peu. Nous aurions souhaité avoir le temps de finir de traiter la collection dans son ensemble et rendre ainsi la Médiathèque la plus cohérente possible. Cependant, nous espérons que les recommandations émises seront utiles aux personnes en charge de la Médiathèque et qu'elles auront autant de plaisir à gérer le *fonds documentaire* que nous en avons eu à l'organiser.

## Glossaire

Ce glossaire regroupe les termes qui apparaissent en italique dans le mémoire. Pour élaborer ces définitions, nous nous sommes inspirées des sources citées dans la bibliographie.

### Bibliographie

Recensement et description de *ressources documentaires* liées à un sujet ou à un domaine particulier.

### Bibliothéconomie

Science de l'administration, de l'organisation et de la gestion des bibliothèques. Plus analytiquement, la bibliothéconomie est l'ensemble des processus, règles, moyens humains et financiers à mettre en œuvre pour offrir les meilleurs produits et/ou services, au moindre coût, en tenant compte des besoins des consommateurs (clients ou usagers du service de la bibliothèque).

### Booléen, opérateur (ou opérateur logique)

ET, OU, SAUF (en anglais = boolean operators : AND, OR, EXCEPT). Les opérateurs booléens sont dérivés des théories du logicien et mathématicien anglais George Boole (1815-1864). Ils permettent de combiner ou d'exclure des mots-clés lors d'une recherche en ligne.

### Butinage

Activité du lecteur qui cherche dans les rayons ou dans un système informatique et feuillette les documents en vue de s'informer.

### Catalogage

Opération qui a pour objectif la production d'une description physique détaillée d'un document (titre, noms des responsables intellectuels, date de publication, nombre de pages, etc.). Les détails physiques ainsi fournis doivent permettre à la fois l'identification du document comme objet unique, et la distinction entre ce document et tous les autres avec lesquels il pourrait être confondu. Le produit de cette opération est la *notice* catalographique.

## **Classement**

Agencement ordonné des documents dans un espace. À la différence de la *classification*, opération intellectuelle, le classement est une opération matérielle de mise en ordre, qui situe physiquement les documents les uns par rapport aux autres.

## **Classification**

1. Opération intellectuelle consistant à regrouper des activités et les documents qui en découlent.
2. Langage documentaire permettant l'organisation d'un ou plusieurs domaines de la connaissance en un système ordonné de classes et de sous-classes. Celles-ci ainsi que leurs relations peuvent être représentées par les indices d'une notation.

## **Code source**

Le code source est un ensemble d'instructions écrites dans un langage de programmation informatique de haut niveau, c'est-à-dire humainement compréhensible, permettant d'obtenir un programme pour un ordinateur. Lorsqu'il est accessible, il permet la modification des paramètres d'un logiciel.

## **Cotation**

Opération du traitement documentaire consistant à attribuer une *cote* à un document, en fonction du mode de classement retenu (par auteurs, par sujets, etc.).

## **Cote**

Ensemble des symboles inscrits sur un document et servant au classement et à la recherche de ce document sur les rayons du *SID*. La cote localise le document et a une signification purement topographique. Une cote peut être numérique, alphabétique ou alphanumérique, selon le mode de *classement* retenu. Chaque document a sa cote « personnelle » même s'il traite de plusieurs sujets.

## **Dépouillement**

Repérage et sélection d'informations contenues dans un document en fonction de critères prédéterminés.

## **Descripteur**

Terme normalisé et contrôlé, retenu dans un thésaurus ou dans une *liste d'autorité*, pour représenter, sans ambiguïté, une notion contenue dans un document ou dans une

demande de recherche documentaire. Cela peut-être un nom commun ou un nom propre.

### **Désherbage**

Opération qui consiste à retirer des rayons des documents dont la conservation n'est plus justifiée parce qu'ils sont désuets, abîmés ou peu pertinents.

### **Dossier de presse**

Réunion de différents articles parus dans la presse qui sont conservés sur un sujet, un produit, une entreprise ou une personne, organisés par thème.

### **Dossier documentaire**

Dossier rassemblant divers documents sur un sujet déterminé.

### **Échantillon**

Choix opéré selon des critères variables, notamment numériques, alphabétiques, topographiques ou qualitatifs, d'une certaine proportion de documents qui, seuls conservés, seront considérés comme représentatifs de l'ensemble dont ils sont issus.

### **Équipement**

Préparation matérielle des documents en vue de leur classement sur les rayons, de leur prêt au public et de leur conservation.

Exemples : plastification, estampillage, etc.

### **Easy PHP**

Easy PHP est un pack qui fonctionne sous Windows et qui sert à l'installation de logiciels. Il contient PHP et MySQL qui sont des langages permettant la gestion de bases de données.

### **Externalisation**

Démarche consistant à sous-traiter une partie des activités qui étaient auparavant prises en charge par l'entreprise elle-même.

Voir *Sous-traitance*

## **Fonds documentaire**

Désigne l'ensemble des documents gérés et conservés, le plus souvent par un organisme documentaire, quel que soit leur support, qu'il s'agisse d'une collection ou non.

## **Indexation**

Processus destiné à représenter, au moyen de termes ou indices d'un langage documentaire ou au moyen des éléments d'un langage libre, les notions caractéristiques du contenu d'un document ou d'une question, après les avoir identifiés par l'analyse.

## **Informations factuelles**

Informations courtes, précises et objectives qui permettent aux *intervenant(e)s LAVI* d'obtenir des renseignements concrets.

## **Infraction**

Consiste en la réalisation d'un comportement prohibé par une norme pénale, dont la commission est sanctionnée d'une peine.

## **Intervenant(e) LAVI**

Employé(e) d'un Centre de consultation LAVI, qui reçoit les victimes lors d'une ou de plusieurs consultation(s) afin d'évaluer leur situation, de les informer de leurs droits, de les soutenir et de les accompagner dans leurs démarches. L'intervenant(e) LAVI propose une aide psychologique, juridique, sociale, matérielle et/ou médicale et oriente les victimes vers les services adéquats.

## **Liste d'autorité**

Liste de termes normalisés qui doivent obligatoirement et nécessairement être utilisés dans l'*indexation*.

## **Lobbying**

Activité qui consiste à procéder à des interventions destinées à influencer directement ou indirectement les processus d'élaboration, d'application ou d'interprétation de mesures législatives, normes, règlements et plus généralement, de toute intervention ou décision des pouvoirs publics.

## **Logiciel documentaire**

Logiciel intégré assurant les fonctions de gestion du *fonds documentaire* (acquisition, catalogage, recherche, fournisseurs) et de gestion de l'emprunt des documents (utilisateurs, prêt). Fréquemment, un module de gestion des commandes et de livraisons des *périodiques* complètent ce type de logiciel.

## **Migration**

Sauvegarde d'un fichier dans une version plus récente du logiciel de création ou dans un autre logiciel, afin d'assurer la capacité de le consulter.

## **Monographie**

Ouvrage présentant une étude aussi détaillée et aussi complète que possible sur un sujet. Ce terme englobe également les ouvrages de référence (annuaires, dictionnaires, catalogues, etc.).

## **Mot-clé**

Mot ou groupe de mots choisis, soit dans le titre ou le texte d'un document, soit dans une demande de recherche documentaire, pour en caractériser le contenu.

## **Notice**

Rédaction complète, selon les règles de *catalogage*, de la description bibliographique d'une publication.

## **Notice bibliographique**

Description normalisée d'un document permettant de l'identifier grâce à sa provenance intellectuelle (auteur, éditeur intellectuel et physique), et en donnant une description physique sommaire (nombre de pages, de volumes, présence d'illustrations, etc.).

## **Opérateur booléen ou logique**

Voir *Booléen*, *opérateur*

## **Patrimoine culturel**

Le patrimoine culturel fait appel à l'idée d'un héritage légué par les générations qui nous ont précédées et que nous devons transmettre intact aux générations futures. Par exemple, une bibliothèque à *vocation patrimoniale* a pour but premier de conserver des documents représentatifs du patrimoine culturel d'une région donnée.

## **Pérennité**

État, caractère de ce qui dure toujours ou très longtemps, permanence, continuité.

## **Périodique ou Publication en série**

Publication collective, à titre légal qui paraît à intervalles réguliers, fixés à l'avance pendant un temps non limité et dont les fascicules s'enchaînent chronologiquement les uns aux autres pour constituer une série continue.

## **PHP / MySQL**

Voir *Easy PHP*

## **Plan de classement**

Liste méthodique organisée en grands secteurs, qui sert de référence pour indexer et classer les documents.

## **Politique d'acquisition**

Opération consistant à décider de l'acquisition de documents, soit à partir de *bibliographies*, de catalogues, de prospectus d'éditeurs ou de libraires, pour un accroissement et une mise à jour équilibrée des collections, en tenant compte des fonds déjà existants et des intérêts des utilisateur(trice)s.

## **Politique documentaire**

Activités coordonnées pour orienter et contrôler un organisme en matière de gestion de l'information. La politique documentaire implique une vision globale de la problématique informationnelle au sein de l'organisme et une démarche managériale.

## **Référence bibliographique**

Citation d'un document permettant de l'identifier précisément. Une référence bibliographique peut signaler une *monographie*, un article de *périodique*, une thèse, etc.

## **Renvoi**

Orientation d'un point d'accès vers un autre point d'accès. Il permet de guider la recherche dans un catalogue, un index, une *bibliographie*, ou une *classification*. Un renvoi peut représenter plusieurs types de relations : relations d'équivalence (Voir), relations associatives (Voir aussi), relations hiérarchiques.

## **Ressources documentaires**

Dispositif sous forme traditionnelle ou électronique permettant d'accéder à des *informations factuelles*, à des supports de connaissance ou à des matériaux didactiques.

## **Service d'information documentaire**

Voir *SID*

## **SID**

Abréviation de « Service d'information documentaire », terme pouvant désigner une bibliothèque, une médiathèque, un centre de documentation, etc.

## **Signalétique**

Éléments de signalisation permettant l'orientation de l'utilisateur à l'intérieur d'un établissement public.

Exemples : panneaux, en-têtes de rayons, etc.

## **Sous-traitance**

La sous-traitance est un moyen pour une entreprise « donneuse d'ordre » d'externaliser un certain nombre de ses fonctions. Les entreprises sous-traitantes sont des entreprises auxquelles sont déléguées certaines parties de travail.

Voir *Externalisation*.

## **Spécialiste en information documentaire**

Cette formation, dispensée par la Haute école de gestion de Genève, comprend tous les métiers qui ont trait à la gestion de l'information et de la documentation, tels que bibliothécaires, documentaliste, archiviste, médiathécaire, etc.

## **Swiss-lib**

Liste de diffusion suisse du domaine de l'information documentaire.

## **Thésaurus**

Dictionnaire de termes normalisés, organisés hiérarchiquement, et reliés entre eux par des relations sémantiques.

## **Tutelle**

Ensemble des moyens de contrôle réglementaires dont dispose l'État sur les collectivités publiques et les établissements privés d'intérêt public en vue de les maintenir dans le respect de la loi et de faire prévaloir un intérêt public supérieur.

## **Victimisation**

On nomme victimisation le fait de se considérer, ou de considérer quelqu'un comme une victime d'un acte ou d'un phénomène donné (agression, terrorisme, catastrophe naturelle, racisme, rejet social, etc.).

## **Vocation patrimoniale**

Voir *Patrimoine culturel*.

## Bibliographie

Les différentes *références bibliographiques* sont classées de manière thématique en fonction des axes de recherche : victimologie, gestion de l'information dans l'entreprise, gestion d'un centre de documentation, dossiers documentaires, outils de gestion, formation, et enfin rédaction du mémoire, normes bibliographiques et définitions. Pour chacune de ces catégories, les références sont répertoriées par ordre alphabétique, indépendamment de la nature de leur support. Les références citées dans le mémoire sont séparées de celles que nous avons uniquement consultées.

### ❖ Victimologie

#### Références citées

ASSOCIATION DU CENTRE GENEVOIS DE CONSULTATION POUR LES VICTIMES D'INFRACTION (LAVI). *Rapport d'activité 2005*. Genève : Centre de consultation LAVI, 2005

FAVRE Christian, PELLET Marc et STAUDMANN Patrick. *Code pénal annoté*. 2ème édition. Lausanne : Editions Bis & Ter, 2004

HOSPICE GENERAL. *La clé : guide social et pratique*. Genève : Hospice Général, 2005

Loi fédérale du 4 octobre 1991 sur l'aide aux victimes d'infractions (Loi sur l'aide aux victimes d'infractions, LAVI ; RS ; 312.5)

#### Références consultées

FILIZZOLA, Gina et LOPEZ, Gérard. *Victimes et victimologie*. Paris : Presses universitaires de France, 1995 (Que sais-je ? ; 3040)

INAVEM. *Site de l'Institut national d'aide aux victimes et de médiation* [en ligne]. <http://www.inavem.org/> (consulté le 29.10.06)

JOURNAL INTERNATIONAL DE VICTIMOLOGIE. *Site du journal international de victimologie* [en ligne]. <http://www.jidv.com> (consulté le 29.10.06)

LOPEZ, Gérard. *Victimologie*. Paris : Dalloz, 1997

UNIVERSITÉ DE GENÈVE. La victimologie. In : *Site de l'Université de Genève*. Unité Tecfa. <http://tecfa.unige.ch/tecfa/teaching/UVLibre/0001/bin17/home.html> (consulté le 06.10.06)

VICTIMO. *Site de l'Institut de victimologie en France* [en ligne]. Modifié le 30 mars 2006. <http://www.victimo.org/> (consulté le 29.10.06)

VOEGTLI, Line. *La notion de victime : vers une définition de la victime d'infraction*. 2002. 51 p. Travail de diplôme, assistante sociale, École d'études sociales et pédagogiques, 2002

WEMMERS, Jo-Anne M. *Introduction à la victimologie*. Montréal : Presses de l'université de Montréal, 2003 (Paramètres)

## ❖ Gestion de l'information dans l'entreprise

### Références citées

BERNAT, Jean-Pierre. L'information en entreprise : enjeux pour les professionnels de l'information. In : *Site de l'ADBS* [en ligne].

<http://www.adbs.fr/site/management/enjeux/bernat.php> (consulté le 30.10.06)

FROCHOT, D. Comment situer le service documentaire dans la structure générale de l'entreprise. In : *Documentaliste*. 1995, vol. 32, n°6, p. 303-308  
<http://cat.inist.fr/?aModele=afficheN&cpsidt=2969124> (consulté le 30.05.06)

LESCA, Humbert et LESCO, Elisabeth. *Gestion de l'information : qualité de l'information et performances de l'entreprise*. Paris : Librairie de la Cour de cassation, 1995 (Les essentiels de la gestion)

MUET, Florence et SALAÜN, Jean-Michel. *Stratégie marketing des services d'information, bibliothèques et centre de documentation*. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 2001

SUTTER, Eric. Les acteurs du management de l'information. *Revue Documentaliste – Sciences de l'Information* [en ligne]. 2003, vol. 40, n° 4-5, p. 257.  
[http://www.adbs.fr/uploads/docsi/2058\\_fr.pdf](http://www.adbs.fr/uploads/docsi/2058_fr.pdf) (consulté le 10.10.06)

### Références consultées

ASSOCIATION FRANÇAISE DE NORMALISATION. *Records management : gestion et conservation des documents en toute sécurité*. Saint-Denis La Plaine : AFNOR, 2004 (Recueil normes)

SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR DU CANADA. Cadre de la gestion de l'information (CGI) au sein du gouvernement du Canada. Lignes directrices concernant la qualité de l'information. In : *Site du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada* [en ligne]. [http://www.tbs-sct.gc.ca/fmi-cgi/standard-norme/qual/qualtb\\_f.asp](http://www.tbs-sct.gc.ca/fmi-cgi/standard-norme/qual/qualtb_f.asp) (consulté le 30.09.06)

SUTTER, Eric. *Le management de l'information : présentation commentée du document de normalisation X 50-185*. Paris : ADBS éd., 2005 (L'essentiel sur...)

## ❖ Gestion d'un centre de documentation

### • Généralités

#### Références citées

BERIZZI, Ludivine, FAVRE, Nicolas et ZWEIFEL, Carole. *Réorganisation du centre de documentation de la fondation pour la chanson et les musiques actuelles*. 2004. 126 p. Travail de diplôme, information documentaire, Haute école de gestion de Genève, Département Information documentaire, 2004

ETIENNE, Lucie, FAEH, Barbara et GEX-FABRY, 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. 2 vol. Travail de diplôme, information documentaire, Haute école de gestion de Genève, Département Information documentaire, 2005

Loi fédérale du 9 octobre 1992 sur le droit d'auteur et les droits voisins (Loi sur le droit d'auteur, LDA ; RS ; 231.1)

#### Références consultées

BENITEZ, Carmen, WEGMUELLER, Andrea et WEISSENBAACH, Sarah. *Création du centre de documentation du Centre de psychologie humanitaire*. 2001. 38 p. Travail de diplôme, information documentaire, École supérieure d'information documentaire de Genève, 2001

BLANDENIER, Marie. *Mise en place d'un concept de gestion pour la documentation du Centre d'information et de réadaptation de l'Association pour le bien des aveugles et malvoyants* (Genève). 1999. 68 p. Travail de diplôme, information documentaire, École d'information documentaire de Genève, 2001

BUSSAT, Claudine. *Valse documentaire ou réorganisation de la documentation d'une association*. 1993. 27 p. Travail de diplôme, information documentaire, École supérieure d'information documentaire de Genève, 1993

FABBIANO, Sabrina. *Organisation de la bibliothèque de l'association Le Trialogue*. 1999. 56 p. Travail de diplôme, information documentaire, Ecole supérieure d'information documentaire de Genève, 1999

HUSTIN, Muriel. *Optimiser le rapport coût-valeur de l'information par une maîtrise de la pertinence des informations fournies*. Cahier de la documentation, 2004, n°1, p.15-18

JOTTERAND, Fanny, MILLS, Julia et RIARD, Delphine. *Réorganisation de la Bibliothèque du Centre de recherche sur l'environnement alpin (Sion)*. 2004. 2 vol. Travail de diplôme, information documentaire, Haute école de gestion de Genève, 2004

MARTIN, Isabelle (coord.) et al. *Externalisation et sous-traitance dans les services d'information : état des lieux et perspectives*. Paris : ADBS, 2004 (Sciences et techniques de l'information)

NIKLES, Isabelle et al. *Concept d'organisation de la documentation et des archives de l'AMR*. 2005. 158 p. Travail de diplôme, information documentaire, Haute école de gestion de Genève, 2005

TORCHE, Emmanuelle. *Centre de documentation de la Maison des Associations sociopolitiques de Genève* : élaboration du projet. 2000. 66 p. Travail de diplôme, information documentaire, École d'information documentaire de Genève, 2000

- Dossiers documentaires

#### Référence citée

QUAIRE, Françoise et VAISSAIRE, Clotilde. *Les dossiers documentaires : dossier outil, dossier produit, dossier électronique*. Paris : ADBS, 2005

#### Références consultées

COUZINET, Viviane, et al. *Le dossier documentaire : conception, réalisation, valorisation*. Paris : ADBS, 1994

MOOSMAN, Evelyne. *Création d'un fonds de dossiers documentaires d'actualité à la bibliothèque du collège secondaire de la Planta*. 1998. 45 p. Travail de diplôme, information documentaire, École d'information documentaire de Genève, 1998

- Outils de gestion

#### Références citées

CALENGE, Bertrand. Espace et collections: un espace documentaire renouvelé et géré dans la durée. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1995, t. 40, n°3, p. 21-26

SOURCEFORGE. *Wikindx* [en ligne]. Modifié le 24 octobre 2006. <http://wikindx.sourceforge.net/index2.html> (consulté le 24.10.06)

ZWEIFEL, Carole. *Logiciels libres de gestion de références bibliographiques : grille d'analyse*. Haute école de gestion : Genève, 2006

#### Références consultées

01NET. *Avis sur les logiciels* [en ligne]. Paris, 01net [http://forum.telecharger.01net.com/telecharger/avis\\_sur\\_les\\_logiciels/windows/sujets-1.html](http://forum.telecharger.01net.com/telecharger/avis_sur_les_logiciels/windows/sujets-1.html) (consulté le 12.06.2006)

ASSOCIATION DES BIBLIOTHECAIRES FRANCAIS. La politique d'acquisition en 12 points. In : *Site de l'ABF* [en ligne]. [http://www.abf.asso.fr/article.php3?id\\_article=80](http://www.abf.asso.fr/article.php3?id_article=80) (consulté le 07.06.06)

BIBLIOTHÈQUE DE L'UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À TROIS-RIVIÈRES. Logiciels de gestion bibliographique Endnote et Procite. In : *Site de la bibliothèque de l'université du Québec à Trois-Rivières* [en ligne]. <http://www.uqtr.ca/biblio/logicielbiblio/> (consulté le 08.06.06)

CALENGE, Bertrand. *Politique des collections* [Support de cours]. Genève : Haute école de gestion, 2005

GORIN, Michel. *Introduction à la description et à l'analyse des documents* [Support de cours]. Genève : Haute école de gestion, 2003

REYES, Florentina. *Élaboration d'une politique de désherbage au Centre pédagogique de documentation de Bâle*. 2003. 27 p. Travail final de Certificat, Gestion de Documentation et de Bibliothèque, Université de Fribourg, 2003

ROYER-DEVAUX, Sandrine. *Les logiciels de gestion de références bibliographiques*. In : *Site de l'Enssib* [en ligne].

<http://reperer.enssib.fr/frontOffice/afficheArticle.asp?idTheme=15> (consulté le 08.06.06)

UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL. Logiciels de gestion bibliographique. In : *Site de l'Université de Montréal* [en ligne]. <http://www.bib.umontreal.ca/LGB/default.htm> (consulté le 08.06.06)

## ❖ Formation

### Références citées

KIRBY, John, LIDDIARD, Lucy et MOORE, Kay. *Empowering the information user : new ways into user education*. London : Library Association Publishing, 1998 (The Successful LIS Professional)

POCHET, Bernard et THIRION, Paul. Formation documentaire et projets pédagogiques. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1999, t. 44, no 1, p. 16-22

### Références consultées

DENECKER, Claire et THIRION, Paul (préf.). *Les compétences documentaires : des processus mentaux à l'utilisation de l'information*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2000

RIONDET, Odile (dir.). *Former les utilisateurs de la bibliothèque*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2000 (la Boîte à outils)

SMALLWOOD, Carol. Training Student and adult assistants, interns, and volunteers: tips for new librarians servicing small libraries. *Book Report*, 1999, vol. 17, no 4, p. 24-27

## ❖ Rédaction du mémoire, normes bibliographiques et définitions

### Références citées

REZZONICO, Ariane. Répertoire de liens. In : *Site de la Haute école de gestion de Genève* [en ligne]. <http://campus.hesge.ch/Rezzonicoa/repertoireделиens.asp> (consulté le 12.06.06)

SERRES, Alexandre. Lexique de l'indexation documentaire. In : *Site de l'Université de Rennes* [en ligne]. <http://www.uhb.fr/urfist/Supports/Indexation/IndexationLexique.htm> (consulté le 11.10.2006)

UNITÉ RÉGIONALE DE FORMATION ET DE PROMOTION POUR L'INFORMATION SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE. Glossaire du bibliothécaire. In : *Site de l'URFIST* [en ligne]. <http://urfist.u-bordeaux4.fr/glossaire.htm> (consulté le 11 10.06)

UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL. Terminologie de base en sciences de l'information : volets 1 et 2. In : *Site de l'Université de Montréal. Faculté des arts et des sciences. Ecole de bibliothéconomie et des sciences de l'information*. [en ligne]. <http://www.ebsi.umontreal.ca/termino/index.htm> (consulté le 11.10.2006)

## Références consultées

ANALYSE ET TRAITEMENT INFORMATIQUE DE LA LANGUE FRANÇAISE (ATILF). Le Trésor de la langue française informatisé. In : *Le Trésor de la langue française informatisé* [en ligne]. <http://atilf.atilf.fr/> (consulté le 12.10.2006)

BOULOGNE, Arlette (coord.). *Vocabulaire de la documentation*. Paris : ADBS éditions, 2004

BOUTILLIER, S. et al. . *Méthodologie de la thèse et du mémoire*. Levallois : Studyrama, 2003

CACALY, Serge (dir.). *Dictionnaire de l'information*. Paris : A. Colin, 2004

CACALY, Serge (dir.). *Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation*. Paris : Nathan, 1997

FARNEL, F. J. *Le lobbying : stratégies et techniques d'intervention*. Paris : les Éd. d'Organisation, 1994

FRAGNIÈRE, J.-P. *Comment faire un mémoire*. Nouv. éd. rev. et augm. Lausanne : Réalités sociales, 2000

INFOTHÈQUE DE LA HAUTE ÉCOLE DE GESTION DE GENÈVE. Guide de rédaction des références bibliographiques. In : *Site de l'Infothèque de la Haute école de gestion de Genève* [en ligne].

[http://www.hesge.ch/heg/infotheque/services\\_biblio\\_redaction.asp](http://www.hesge.ch/heg/infotheque/services_biblio_redaction.asp) (consulté le 08.06.06)

HUDON, Michèle. *Le thésaurus : conception, élaboration, gestion*. Montréal : Ed. ASTED, 1994

LAMIZET, Bernard et SILEM, Ahmed (dir.). *Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication*. Paris : Ellipses, 1997

MICHEL, J.-L. *Le mémoire de recherche en information-communication*. Paris : Ellipses, 1999

PIOLAT, A. *La recherche documentaire : manuel à l'usage des étudiants, doctorants et jeunes chercheurs*. Marseille : Solal, 2002

SERMIER, Anne-Marie. *Pour un plan de classement utilisable dans les services Pro Infirmitas*. 1994. Travail de diplôme, Institut d'Études Sociales de Genève, 1994

ROBERT, Paul. *Le petit Robert 1 : dictionnaire alphabétique et analogique de la langue française*. Paris : Le Robert, 1991

WIKIPEDIA. *Encyclopédie libre Wikipédia*. [en ligne]. <http://fr.wikipedia.org/wiki/Accueil> (consulté le 12.10.2006)