

Eric Boussières

Pratiques documentaires aux Services Industriels de Genève (SIG) :  
vers une prise de conscience de la gestion documentaire de l'entreprise

Travail présenté à l'Ecole supérieure d'information documentaire  
pour l'obtention du diplôme

Genève

1998

BOUSSIÈRES, Eric

Pratiques documentaires aux Services Industriels de Genève (SIG) : vers une prise de conscience de la gestion documentaire de l'entreprise/Eric Boussières.- Genève : E.S.I.D., 1998.- 125 p. : ill. ; 30 cm

### Résumé

Certains collaborateurs des Services Industriels de Genève sont conscients qu'une gestion adaptée de la documentation constitue une valeur ajoutée pour l'entreprise. Pour cela, les SIG envisagent de créer une structure documentaire.

Ce travail a pour objectifs de fournir aux SIG un état détaillé des collections existantes : monographies, périodiques, documentation technique, etc., des pratiques et des différents circuits documentaires présents dans l'entreprise.

En plus, la présentation de deux structures documentaires (EOS, HUG), représentatives dans ce domaine, permettra de sensibiliser les collaborateurs quant aux nécessités d'une gestion appropriée de la documentation.

Ce travail a été dirigé par Mme Elisabeth Chanoine, documentaliste-archiviste aux Services Industriels de Genève.

Les propos et conclusions de ce travail n'engagent que la responsabilité de son auteur.



## **REMERCIEMENTS**

Je tiens à remercier toutes les personnes qui m'ont aidé dans la réalisation de ce travail de diplôme.

J'aimerais aussi remercier plus particulièrement :

- Mme Chanoine, archiviste-documentaliste aux SIG et directrice de ce travail, pour son aide et ses conseils permanents ;
- Mme Alfandari et Mme Mohler de la section Communication pour leur collaboration active ;
- M. Bornand et M. Durussel, respectivement documentalistes aux HUG et à EOS, pour leur accueil et leurs renseignements ;
- Mme Estermann-Wiskott, superviseur de ce travail, pour ses conseils et ses interventions;
- Tous les collaborateurs de la section Etudes et Développement/Division Système d'Information;
- Tous les collaborateurs de l'entreprise qui m'ont accordé des entretiens et qui ont pris le temps de m'accueillir.



# **TABLE DES MATIERES**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. INTRODUCTION</b>   | <b>11</b> |
| 1.1 Genèse du projet, pourquoi mandater un étudiant de l'ESID ?                          | 11        |
| 1.2 Changement d'orientation : nouveaux objectifs  | 11        |
| 1.3 Présentation du travail de diplôme   | 12        |
| 1.4 Les Services Industriels de Genève (SIG)   | 12        |
| 1.4.1 Les mandats, les rôles   | 12        |
| 1.4.2 Les statuts  | 13        |
| 1.4.3 Structure de l'entreprise, organigramme  | 13        |
| 1.4.4 Les collaborateurs   | 15        |
| 1.4.5 La libéralisation du marché de l'électricité : enjeux                              | 16        |
| <b>2. ASPECTS METHODOLOGIQUES</b>  | <b>19</b> |
| 2.1 Structuration du travail   | 19        |
| 2.2 Méthodes pour l'analyse de l'existant aux SIG  | 19        |
| 2.2.1 Réalisation d'une grille d'analyse   | 19        |
| 2.2.2 Les questionnaires, les entretiens   | 20        |
| 2.2.3 Structuration/Présentation des données   | 21        |
| 2.3 Deux exemples d'implantation de centre de documentation dans<br>d'autres entreprises | 23        |
| <b>3. ANALYSE DE L'EXISTANT ET DES PRATIQUES<br/>DOCUMENTAIRES</b>                       | <b>25</b> |
| 3.1 L'existant commun à tous les services  | 25        |
| 3.1.1 Les monographies : acquisition   | 25        |
| 3.1.2 Les périodiques : abonnements  | 27        |
| 3.1.3 La revue de presse   | 29        |
| 3.1.4 La salle de lecture  | 31        |
| 3.1.5 L'informatique : le matériel et les applications                                   | 33        |
| 3.1.5.1 Lotus Notes  | 34        |
| 3.1.5.2 SAP  | 35        |
| 3.1.5.3 Site Intranet des SIG  | 36        |

|  |     |
|--|-----|
| 3.2 Service de l'Eau (SO)                      | 38  |
| 3.2.1 Présentation du service                  | 38  |
| 3.2.2 Vue schématique de l'existant            | 39  |
| 3.2.3 Description complémentaire de l'existant | 42  |
| 3.2.4 Analyse critique                         | 45  |
| 3.3 Service du Gaz (SG)                        | 49  |
| 3.3.1 Présentation du service                  | 49  |
| 3.3.2 Vue schématique de l'existant            | 51  |
| 3.3.3 Description complémentaire de l'existant | 54  |
| 3.3.4 Analyse critique                         | 55  |
| 3.4 Service de l'Électricité (SE)              | 57  |
| 3.4.1 Présentation du service                  | 57  |
| 3.4.2 Vue schématique de l'existant            | 59  |
| 3.4.3 Description complémentaire de l'existant | 64  |
| 3.4.4 Analyse critique                         | 66  |
| 3.5 Présidence-Secrétariat Général (SP)        | 68  |
| 3.5.1 Présentation du service                  | 68  |
| 3.5.2 Vue schématique de l'existant            | 69  |
| 3.5.3 Description complémentaire de l'existant | 74  |
| 3.5.4 Analyse critique                         | 76  |
| 3.6 Services Généraux (SX)                     | 80  |
| 3.6.1 Présentation du service                  | 80  |
| 3.6.2 Vue schématique de l'existant            | 81  |
| 3.6.3 Description complémentaire de l'existant | 86  |
| 3.6.4 Analyse critique                         | 89  |
| 3.7 Service Comptabilité et Finances (SF)      | 92  |
| 3.7.1 Présentation du service                  | 92  |
| 3.7.2 Vue schématique de l'existant            | 93  |
| 3.7.3 Description complémentaire de l'existant | 96  |
| 3.7.4 Analyse critique                         | 98  |
| 3.8 Synthèse et réflexions                     | 100 |

|   |            |
|---|------------|
| <b>4. CENTRE DE DOCUMENTATION : EXEMPLES D'IMPLANTATION</b> | <b>108</b> |
| 4.1 Energie Ouest Suisse (EOS)                              | 108        |
| 4.1.1 L'institution   | 108        |
| 4.1.2 Le centre de documentation                            | 108        |
| 4.2 Les Hôpitaux Universitaires de Genève (HUG)             | 113        |
| 4.2.1 L'institution   | 113        |
| 4.2.2 L'infothèque  | 113        |
| 4.2.2.1 «le Point Infothèque»                               | 115        |
| 4.2.2.2 «le Site Intranet»                                  | 116        |
| 4.3 Bilan des visites                                       | 119        |
| <b>5. QUELQUES PROPOSITIONS D'ACTION</b>                    | <b>121</b> |
| <b>6.CONCLUSION</b>   | <b>127</b> |
| <b>7. BIBLIOGRAPHIE</b>                                     | <b>129</b> |
| <b>8. ANNEXES</b>   |            |





# 1. Introduction

## 1.1 Genèse du projet, pourquoi mandater un étudiant de l'ESID

Depuis quelque temps, les SIG se préoccupent de l'état et de l'évolution de la documentation et des techniques qu'il est nécessaire de mettre en jeu afin de maîtriser le volume toujours croissant de l'information et de ses supports<sup>1</sup>.

Toutes les sources d'information existant dans l'entreprise : littérature grise, ouvrages, périodiques, CD-ROM, Internet, etc. sont exploitées, mais aucune gestion par un professionnel de la gestion documentaire n'en permet une utilisation optimale. Ainsi, l'état de la documentation reste précaire et n'est le résultat, en grande majorité, que de l'initiative de personnes qui ne possèdent les compétences requises par de tels enjeux.

Après certaines constatations : cloisonnement documentaire des services, surcoûts, manque de standards pour la gestion documentaire, etc., un groupe de travail a vu le jour, afin de réfléchir sur la possibilité de mettre en place une bibliothèque-centre de documentation centralisé dans l'entreprise. Les objectifs seraient les suivants :

- rationaliser les achats de publications ;
- permettre aux collaborateurs de connaître et d'accéder à l'ensemble du fonds ;
- normaliser la gestion de la documentation.

A la suite d'un certain nombre de séances, de discussions, de visites, il a été décidé que les Services Industriels mandateraient un étudiant de l'ESID afin de réaliser le travail : «Etude des pratiques documentaires de l'entreprise et recensement des besoins des utilisateurs afin de faire des propositions pour l'organisation et la mise en place éventuelle d'un service d'information documentaire ».

## 1.2 Changement d'orientation : nouveaux objectifs

Après un mois et demi de travail, la superviseur, Mme Estermann, a constaté lors de notre première rencontre d'évaluation que :

- il y avait eu une incompréhension quant au mandat de l'étude : les responsables de l'ESID pensant qu'elle serait réalisée par ma directrice de travail, Mme Chanoine, et que je suivrais sa démarche et son évolution ;
- l'ampleur, la complexité du mandat et le temps qu'il impliquait étaient inadaptés aux compétences d'un étudiant diplômé de l'ESID et correspondait davantage à celles d'un consultant en ingénierie documentaire ;
- le travail que j'avais réalisé jusque là ne permettait donc pas de répondre aux objectifs, aux attentes des Services Industriels.

Les objectifs de l'étude ont ainsi été réorientés, avec l'accord de Mme Estermann, Mme Chanoine, Mme Alfandari et moi-même, en considérant le travail qui avait déjà été réalisé. Les nouveaux objectifs sont de fournir aux Services Industriels de Genève un état détaillé :

- des collections existantes : ouvrages, périodiques, documentation technique, autres supports ;
- des pratiques documentaires collectives et individuelles ;

---

<sup>1</sup> cf annexe n°1

- des circuits documentaires relatifs aux différentes structures documentaires présentes dans l'entreprise ainsi qu'aux différents supports ;
- ainsi que deux exemples d'implantation et de fonctionnement de services d'information documentaire (SID) en entreprise.

Cela dans le but de :

- sensibiliser les collaborateurs sur la situation actuelle de la gestion documentaire ;
- repérer les dysfonctionnements ;
- démontrer la nécessité de valoriser à long terme les pratiques documentaires ;
- évaluer la nécessité d'une structure documentaire.

### 1.3 Présentation générale du travail de diplôme

Le travail de diplôme consiste en une analyse pointue de l'existant et des pratiques documentaires actuelles dans l'entreprise (fonds, supports, circuits de diffusion, etc.), les SIG ne disposant pas d'un service documentaire centralisé.

Un bilan par type de supports et d'activités documentaires sera réalisé par service. D'autre part, l'interview d'un échantillonnage d'utilisateurs nous permettra d'identifier les pratiques en usage dans le cadre des activités quotidiennes des collaborateurs.

Le travail sera complété par la présentation de deux structures documentaires d'entreprises, représentatives dans ce domaine : l'infothèque des Hôpitaux Universitaires Genevois et le centre de documentation de l'Energie d'Ouest Suisse (EOS), à partir de visites et lectures pertinentes. Ceci pour mettre à disposition des collaborateurs des SIG, différents exemples d'organisation de la documentation en entreprise : d'un système centralisé à une structure décentralisée en réseau.

Cela permettra de mettre en relief, de manière synthétique, l'ensemble des fonctions, des ressources, des prestations qui existent dans un service d'information documentaire.

Dans l'avant-dernière partie, je donnerai mon avis sur la situation documentaire dans l'entreprise et sur les différentes opportunités de gestion.

### 1.4 Les Services Industriels de Genève (SIG)

#### 1.4.1 Les mandats, les activités

Les Services Industriels de Genève ont pour objectifs de fournir les énergies nécessaires à la vie et au développement du canton, à savoir : l'eau, le gaz, l'électricité et l'énergie thermique (notamment le chauffage à distance). Ils participent aussi activement à la mise en oeuvre de la politique énergétique fédérale et cantonale.

Cependant, une des missions premières des SIG est de maintenir et de développer un certain degré d'indépendance énergétique. Une maîtrise plus importante de leurs produits sur le plan qualitatif, quantitatif et tarifaire permet d'offrir le meilleur service possible aux entreprises et habitants de Genève.

Ainsi, l'augmentation de la production locale et la mise en valeur des ressources hydroélectriques du Rhône genevois, comme la recherche et le développement (centrales

chaleur-force, pile à combustible) permettent à l'entreprise de maîtriser la qualité de ses prestations.

La recherche et le développement occupent donc un rôle non négligeable aux SIG : nouvelles énergies non-polluantes, préservation de l'environnement, intégration du patrimoine témoin de leur histoire et de la Cité (le Jet d'eau, le Pont de la Machine, etc.).

Les ressources de l'entreprise proviennent exclusivement de la vente des produits et services, sans aucune subvention de l'Etat. De plus, les SIG adoptent une politique tarifaire qui, par sa modularité, incite à une utilisation rationnelle de l'énergie et favorise le développement de l'économie locale.

Leur chiffre d'affaires s'élève à plus de 650 millions de francs.

#### Clients :

Les clients peuvent être des particuliers, des entreprises, des collectivités. Chacun d'entre eux ayant ses besoins, ses attentes. Pour cette raison, ce sont une soixantaine de conseillers en énergie qui fournissent à une clientèle de particuliers et de petites et moyennes entreprises, les renseignements et les solutions adaptées : montants de factures, choix d'appareils ménagers, explications de perturbations particulières, etc.

Toutes ces activités sont assurées par les 6 services de l'entreprise<sup>2</sup>.

Ceux de l'Eau, de l'Electricité et du Gaz assurent la production et la distribution des 3 fluides.

La Présidence-Secrétariat Général et le Service Comptabilité et Finances ont la responsabilité des activités administratives de l'entreprise.

Enfin, les Services Généraux assument des prestations de logistique pour l'ensemble de l'entreprise.

### 1.4.2 Statut de l'institution

Les SIG sont une entreprise autonome de droit public, financée entièrement par ses activités et placée sous la surveillance du Conseil d'Etat. Ils disposent d'un capital de dotation de 100 millions de francs, réparti entre l'Etat, la Ville de Genève et les communes.

Ils participent aux finances publiques. Ils versent environ 50 millions de francs à l'Etat et aux communes sous forme de redevances pour l'utilisation du domaine public, de rabais de consommation aux collectivités publiques et d'intérêts sur le capital de dotation.

### 1.4.3 Structure de l'entreprise, organisation

#### Le conseil d'administration

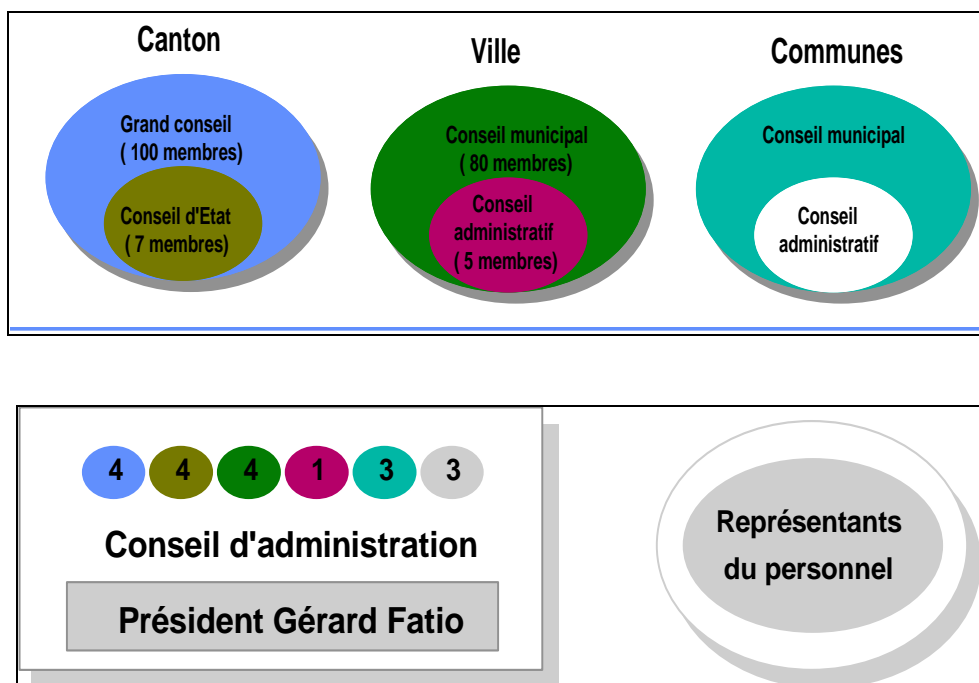
Il représente l'autorité supérieure des SIG. Ses 19 membres sont désignés pour une durée de 5 ans par le Grand Conseil (4 membres), le Conseil d'Etat (4 membres dont un conseiller d'Etat), le Conseil municipal de la Ville de Genève (4 membres), le Conseil administratif de

---

<sup>2</sup> cf annexe n°2

la Ville de Genève (1 membre choisi en son sein), les conseillers municipaux des autres communes (3 membres) et enfin le personnel des SIG (3 membres du personnel). Le président du Conseil d'administration est désigné par le Conseil d'Etat.

#### Autorités représentées au Conseil d'Administration



#### Missions

- il gère les SIG et exerce la surveillance générale sur l'entreprise ;
- il nomme 3 de ses membres au Conseil de direction et fixe les compétences de celui-ci ;
- il approuve chaque année, notamment :
  - le budget d'exploitation et le budget d'investissement ;
  - les comptes de clôture, soit bilan et compte de profits et pertes ;
- il se prononce sur les rapports annuels de l'audit interne et de l'audit externe ;
- il nomme et révoque les collaborateurs.

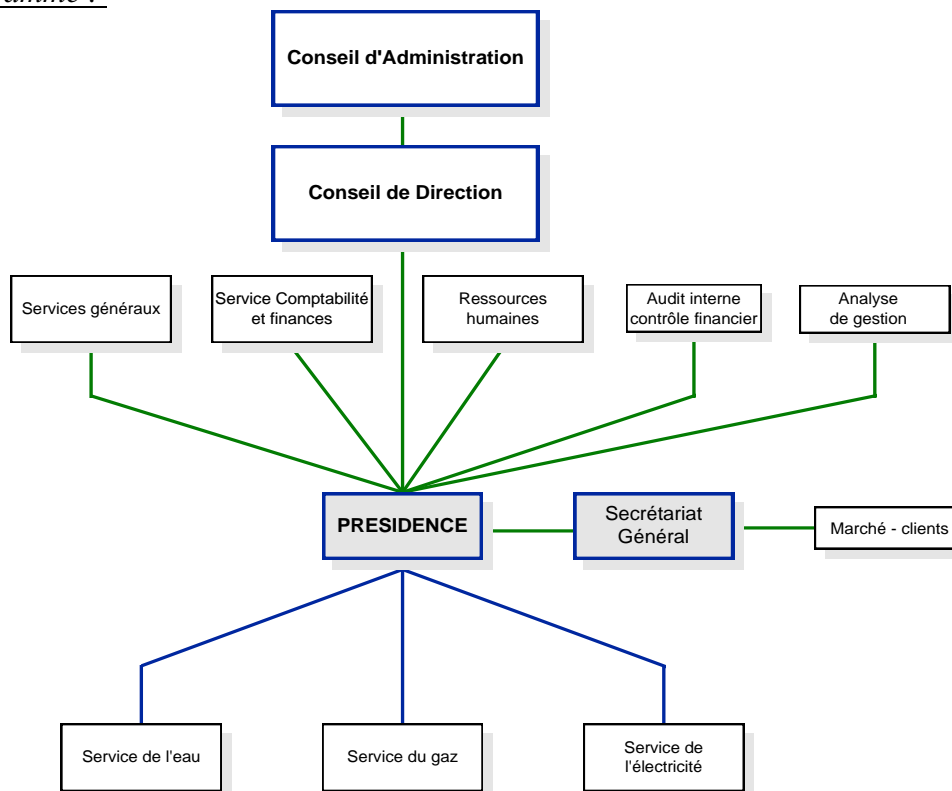
#### Le conseil de direction

Le conseil de direction se compose de 5 membres du conseil d'administration, soit du président et du vice-président qui en font partie de droit et de 3 autres membres désignés chaque année par le conseil d'administration.

#### Missions

- il pourvoit à l'exécution des décisions de Conseil d'administration et assure la gestion courante de l'entreprise ;
- il propose au Conseil d'administration des dossiers et lui fournit les éléments nécessaires à la prise de décision.

### Organigramme :



### 1.4.4 Les collaborateurs

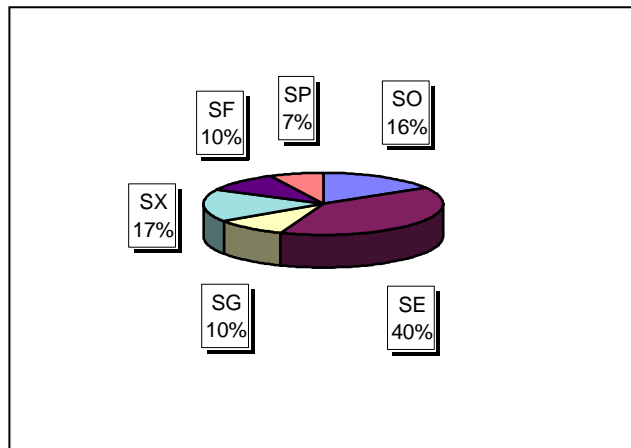
Les SIG regroupent au total 1407 collaborateurs<sup>3</sup>.

Ils sont répartis dans les différents services de la manière suivante :

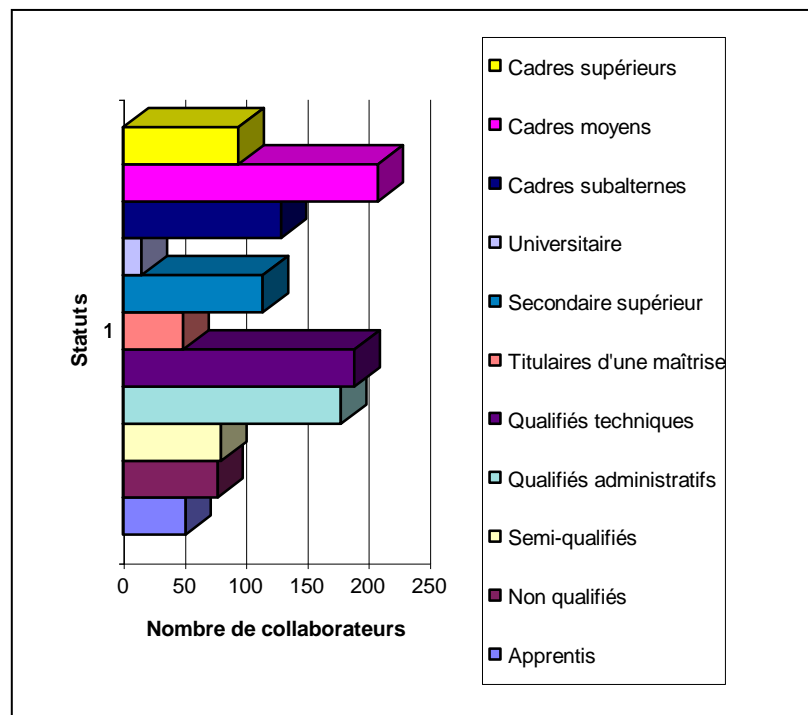
- Service de l'Eau (SO) : 232 collaborateurs,
- Service du Gaz (SG) : 138,
- Service de l'Electricité (SE) : 552,
- Service Comptabilité et Finances (SF) : 148,
- Services Généraux (SX) : 236,
- Présidence-Secrétariat Général (SP) : 91.

### Répartition des collaborateurs par service :

<sup>3</sup>SERVICES INDUSTRIELS DE GENEVE. Bilan social : exercice 1996. Genève : Ressources Humaines, S.I.G, 1997. p.2



*Répartition des collaborateurs par groupe professionnel :*



#### 1.4.5 La libéralisation du marché de l'électricité : enjeux

Avec le projet de loi annoncé par le Conseil Fédéral sur le marché de l'électricité, tous les acteurs impliqués s'attendent à des bouleversements qui vont radicalement modifier le paysage de l'économie électrique suisse.

La Suisse s'apprête donc à s'engager très prochainement dans un processus de libéralisation du marché de l'électricité. Ceci, avec la ferme intention d'emboîter le pas à l'Union Européenne.

Avec la libéralisation du marché, les clients, entreprises ou particuliers, pourront choisir leur fournisseur d'électricité. Les premiers devant prioritairement bénéficier de la baisse des prix, provoquée par la dérégulation du marché.

### **Le projet de loi :**

Le Conseil Fédéral a publié au mois de février de cette année, par l'intermédiaire du Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DFETEC), un projet de loi sur le marché de l'électricité.

Cette loi a pour objectifs de «viser à assurer à la population et à l'économie, au moyen d'une concurrence efficace, une offre d'électricité compétitive aux plans national et international.

Elle doit en outre fixer les conditions générales permettant :

- un approvisionnement électrique fiable et abordable ;
- le maintien d'une production compétitive d'électricité issue d'agents renouvelables ;
- une position consolidée de l'industrie suisse de l'électricité sur le marché européen.»<sup>4</sup>

De plus, la loi spécifie que le distributeur, les Services Industriels de Genève, par exemple, sera tenu :

- «d'assurer l'existence de réseaux sûrs, fiables et performants ;
- de raccorder au réseau tout consommateur final et tout producteur d'électricité, sous réserve des dispositions dérogatoires fédérales et cantonales ;
- de fournir aux clients captifs un flux régulier et suffisant d'électricité.»<sup>5</sup>

### **La situation jusqu'au projet de loi :**

Jusqu'au début de l'an 2000, puisque l'entrée en vigueur de la loi est prévue à cette date là, les principaux producteurs et/ou distributeurs suisses d'électricité vivront sans le souci de la concurrence. En effet, «chaque région du pays, chaque canton, chaque ville disposait de son service de l'électricité, auquel l'abonné captif était obligé de s'adresser pour obtenir l'énergie nécessaire. Les tarifs étaient dictés par les pouvoirs politiques»<sup>6</sup>.

### **Libéralisation du marché : les acteurs et les enjeux :**

Dès l'an 2000 et sur une période de neuf ans, c'est l'ensemble des acteurs du marché de l'électricité qui seront impliqués et bien entendu les Services Industriels de Genève. Se sont aussi les consommateurs, particuliers ou entreprises que les producteurs et/ou fournisseurs, que l'on estime à un millier, qui subiront ces transformations et les conséquences financières, économiques et politiques qu'elles impliquent.

L'ouverture du marché permettra aux consommateurs de choisir leur fournisseur d'énergie. Bien entendu, ils bénéficieront des baisses de prix que cette multiplication de l'offre devrait provoquer. Ce sont d'abord les consommateurs importants qui profiteront de la concurrence.

Il est aussi à prévoir que la libéralisation du marché entraînera une concentration du secteur. En effet, de nombreuses petites entreprises devront fusionner pour pallier à la diminution de leurs bénéfices.

Autre point névralgique, «les investissements non amortissables des électriciens, à savoir les montants consacrés aux installations énergétiques en Suisse (barrages, lignes à haute tension, centrales atomiques) qu'il sera impossible de rembourser vu les prix pratiqués sur les marchés»<sup>7</sup>. Il faudra donc trouver d'autres solutions pour financer ces investissements.

---

<sup>4</sup> FATIO, Gérard. LME - DETEC - INA ?? Grand angle : journal d'entreprise, mars 1998, n°89, pp. 1-2

<sup>5</sup> FATIO, Gérard. LME - DETEC - INA ?? Grand angle : journal d'entreprise, mars 1998, n°89, pp. 1-2

<sup>6</sup> Libéralisation sur le marché intérieur : Avis de tempête sur les barons de l'électricité. Les magazines de l'AGEFI, 13 mars 1998, pp.11-12

<sup>7</sup> ROULET, Christophe. La libéralisation rapide effraie les électriciens. Le Temps, 19 mars 1998, p.3



Enfin, l'ouverture du marché débarrassera les maillons de la production et de la distribution d'énergie de leur carcan politique.

En effet, pour les collectivités publiques, la dérégulation aura aussi des conséquences importantes. Celles-ci «ont pour tradition de fixer les tarifs électriques et de prélever au passage un impôt qui n'est pas forcément affecté à la maintenance du réseau....Les électriciens demandent que ces prélèvements soient déduits du prix de l'électricité, afin que la concurrence ne soit pas faussée. Pour les communes et les cantons, ces prélèvements représentent une source fiscale non négligeable, plusieurs milliards de francs, à laquelle ils imaginent difficilement renoncer»<sup>8</sup>.

On trouvera en page 93 une mention de ce thème dans le cadre de la documentation technique des SIG.

---

<sup>8</sup> Libéralisation sur le marché intérieur : Avis de tempête sur les barons de l'électricité. Les magazines de l'AGEFI, 13 mars 1998, pp.11-12

## 2. Méthodes de travail

### 2.1 Structuration du travail

J'ai choisi d'ordonner les différents chapitres de mon travail en suivant chronologiquement les différentes étapes de l'étude. Ceci pour faciliter la rédaction et pour rendre plus aisée la compréhension globale du travail.

En ce qui concerne le choix du contenu des différents chapitres, il me paraît juste de présenter, en guise d'introduction, l'entreprise sous différents aspects. En effet, la découverte de celle-ci par de très nombreuses visites et lectures m'a considérablement aidé pour comprendre certains mécanismes, notamment liés au traitement documentaire. La structure, l'organisation, les activités, le fonctionnement, les populations de collaborateurs sont des éléments qui influencent directement la nature de l'information et/ou de la documentation. Il faut comprendre l'entreprise pour comprendre l'organisation de sa documentation.

Le chapitre «aspects méthodologiques» est nécessaire dans le cadre d'un travail de diplôme, dans la mesure où l'étudiant est confronté à un volume d'information qu'il doit formaliser en le structurant. Il a la responsabilité de ses choix, il doit les expliquer afin de démontrer que les acquis «pré-professionnels» sont assimilés. Le travail, sa forme et son contenu doivent systématiquement faire l'objet d'une réflexion. Le but étant de maîtriser ses connaissances, d'harmoniser les idées exposées et de faciliter la compréhension du texte.

Le chapitre le plus dense est celui de l'analyse de l'existant. Celui-ci étant l'objectif principal de ce travail. Le volume important de celui-ci peut s'expliquer par l'importance de l'entreprise et la diversité de ses activités. Il est donc normal de présenter chaque service avec toutes les caractéristiques liées à la documentation.

La présentation de deux structures documentaires, fait partie, tout comme l'analyse de l'existant, des objectifs principaux du travail de diplôme.

Enfin, dans le chapitre «Propositions d'action», non pas comme dans les «analyses critiques» (analyse de l'existant) où je donne mon avis sur la situation telle qu'elle est observée; je propose quelques pistes concernant la gestion documentaire des différents supports et quelles pourraient être les perspectives pour l'entreprise.

Le travail s'achève par la conclusion.

## 2.2 Méthodes pour l'analyse de l'existant aux SIG

### 2.2.1 Réalisation d'une grille d'analyse de l'existant

J'ai réalisé, pour l'analyse de l'existant, une grille d'analyse qui comporte un certain nombre de critères. Elle m'a servi de ligne directrice lors de mes rencontres avec les collaborateurs. Ce document m'a permis de passer en revue systématiquement, tous les éléments qui

interviennent dans l' «état des lieux documentaire d'une entreprise» par supports (monographies, périodiques, documentation technique, autres supports)<sup>9</sup>.

Bien entendu, il s'agit de ne pas être trop rigide : j'exploite la liste en fonction du niveau de traitement documentaire des unités visitées (divisions ou sections).

### 2.2.2 Entretiens : les questionnaires

La réalisation d'entretiens, en vue d'identifier les besoins des usagers, rentre dans le cadre du mandat initial de l'étude. Suite à la réorientation du projet, nous avons repensé les questionnaires.

Les nouveaux objectifs des entretiens étant :

- situer les collaborateurs dans un cadre documentaire (perception de l'information, supports utilisés, etc.), avec un questionnaire préalable, à réponses multiples ;
- identifier les différentes pratiques documentaires, collectives et individuelles, avec des entretiens individuels.

#### *Chronologie des entretiens :*

##### *Sélection des collaborateurs :*

Avec Mme Chanoine et Mme Alfandari, nous avons déterminé un échantillon de collaborateurs<sup>10</sup> à interviewer (environ 25 personnes), en se basant sur les critères suivants :

- collaborateur d'un service, d'une division, d'une section susceptible de contenir des foyers documentaires, en considérant la nature de ses activités ;
- utilisateur potentiel de documentation, intégrant donc des pratiques documentaires ;
- représentativité équilibrée de tous les services, en considérant leurs activités ;
- le temps à disposition.

J'ai ensuite pris contact avec toutes les personnes sélectionnées pour fixer les rendez-vous.

##### *Réalisation des entretiens :*

Pour exploiter toutes les richesses informationnelles qu'il existe dans les entretiens, je les ai séparés en deux parties. J'ai d'abord réalisé un questionnaire à choix multiples<sup>11</sup>, relativement bref (2 pages), que j'ai envoyé par messagerie électronique aux personnes sélectionnées en leur expliquant ma démarche et en leur suggérant de me le renvoyer avant notre entretien.

Ce type de questionnaire permet au destinataire de percevoir les concepts généraux liés à la documentation. Il est important de soumettre des questions simples, transparentes (pas de jargon professionnel).

En plus, pour un néophyte des techniques documentaires, il doit être plus facile de répondre avec des questions fermées, qui proposent des choix, plutôt que de poser des questions ouvertes, qui peuvent induire une certaine confusion dans la perception des termes utilisés mais aussi dans la perception de la fonction «documentation» dans l'entreprise. Il s'agit donc de guider l'utilisateur dans le choix de ses réponses. Cela en vue d'exploiter plus systématiquement les résultats obtenus.

---

<sup>9</sup> cf annexe n°3

<sup>10</sup> cf annexe n°4

<sup>11</sup> cf annexe n°5

C'est donc l'exploitation des réponses obtenues qui doit conditionner la réalisation du questionnaire.

Une fois les questionnaires «électroniques» remplis et renvoyés par les personnes interrogées, je peux identifier leurs profils professionnels et documentaires. Cela me permettra de réaliser un entretien personnalisé, adapté mais en me basant néanmoins sur une liste de questions standards<sup>12</sup>.

Cette partie des entretiens doit faire ressortir les pratiques documentaires de chacun, par rapport aux différents supports en usage.

Il faut considérer les résultats de ces entretiens comme partie intégrante de l'existant documentaire, celui-ci ne se confinant pas uniquement à l'aspect matériel de la documentation (ressources, fonds, supports, techniques documentaires, etc.) mais incluant aussi les attitudes, comportements et actions des collaborateurs dans un milieu ou un cadre documentaire prédéterminé.

Les réponses obtenues complètent les données récoltées lors des visites de service, celles-ci ne permettant pas toujours d'identifier les pratiques documentaires puisqu'elles proviennent souvent d'initiatives personnelles. Elles ne sont donc pas toujours localisées.

L'interview, de personne à personne, s'il est bien géré, peut être très fertile en information.

Chaque entretien dure environ trois quarts d'heure.

### 2.2.3 Structuration/présentation des données

#### *Divisions «explorées» : les choix*

##### *Premières rencontres avec les personnes-ressources :*

Mme Chanoine et Mme Alfandari, lors de la préparation de l'analyse de l'existant, m'ont proposé une sélection de collaborateurs-ressource, par service. Parmi ceux-ci, des membres du Groupe de Communication Interne, qui est un groupe de travail qui traite des questions de communication de l'information dans l'entreprise. Ce sont des personnes qui ont été sensibilisées à mon projet d'étude et qui sont à même de me fournir les informations nécessaires. Parmi les autres collaborateurs sélectionnés par Mme Chanoine, on trouve aussi des secrétaires de direction ou des secrétaires des secrétariats de direction. Bien souvent, elles sont directement ou indirectement impliquées dans la gestion de la documentation dans leur unité de travail et sont aptes à me fournir les informations désirées. Le cas échéant, elles sauront m'orienter vers les personnes les plus à même de me répondre<sup>13</sup>.

J'ai donc rencontré une vingtaine de personnes dans le cadre de l'analyse de l'existant.

##### *Pourquoi n'ai-je pas «exploré» toutes les divisions ?*

Tout d'abord pour trois raisons évidentes : la taille de l'entreprise, le nombre de collaborateurs et le temps imparti pour l'analyse de l'existant ne me permettaient pas de couvrir toutes les divisions et encore moins toutes les sections. L'essentiel étant de déterminer et identifier la majorité des pratiques documentaires, ainsi que les principaux foyers documentaires, de manière à ce qu'ils soient suffisamment représentatifs de l'état général de la documentation dans l'entreprise.

---

<sup>12</sup>cf annexe n°6

<sup>13</sup>cf annexe n°7

## Présentation des données :

### Structure du service, situation dans l'entreprise, activités :

La présentation des différents services, en introduction de l'analyse de l'existant me paraît indispensable.

En effet, la structure des différents services de l'entreprise, et les activités recensées ont une influence directe sur l'organisation, la diffusion, l'utilisation, les supports et les domaines du fonds documentaire des unités.

Une brève explication du service permet au lecteur de le situer dans le contexte général de l'entreprise mais surtout de faciliter la compréhension de mes remarques.

### Informations présentées dans les tableaux :

J'ai décidé de présenter uniquement les informations qui sont importantes afin de les mettre en relief. En effet, dans l'entreprise, j'ai constaté qu'il existait des ébauches de structures documentaires, à différents niveaux de réalisation ou d'aboutissement. Pour cette raison, il est plus judicieux de mentionner les actions, les démarches, les approches documentaires des différents services, divisions, sections de l'entreprise. L'important étant de constater le niveau d'intégration et d'assimilation des pratiques documentaires dans les activités de tous, de démontrer qu'elles existent réellement et éventuellement d'identifier les carences, les dysfonctionnements liés à ces pratiques. La représentation des informations dans un tableau est une tâche délicate car il faut être systématique, concis, explicatif. Cette étape est donc longue et fastidieuse mais permet d'exprimer la situation documentaire d'un service à un moment donné, de façon exhaustive.

## Légendes :

### Axe vertical

J'ai choisi de faire figurer les divisions dans cet axe car cela permet une lecture systématique, facile et comparative de la situation documentaire.

D'un point de vue hiérarchique, j'ai choisi de ne pas descendre en dessous des divisions sauf exceptions, pour des raisons de méthodologie. En effet, il est plus facile, pour la conception du tableau (et pour sa lecture ultérieure), de se limiter aux divisions (une vingtaine) plutôt que de présenter toutes les sections (environ une cinquantaine). Il est plus pertinent de se limiter aux divisions, qui possèdent chacune certaines caractéristiques intéressantes liées à la documentation.

D'autre part, les divisions regroupant des activités de maintenance, de contrôle, de vérification et d'exploitation des installations sont peu «consommatrices» de documentation.

Pour exemple, la division production du Service de l'Eau regroupe des professions telles que :

- contremaître,
- contremaître mécanicien,
- contremaître serrurier,
- chef d'atelier,...

Les divisions qui groupent des activités plus orientées vers la recherche, la planification, la finance, le management ou encore la promotion et le marketing ont fait l'objet d'un travail plus approfondi.

### Axe horizontal

J'inscris dans l'axe horizontal les différents supports présents dans l'entreprise et les pratiques documentaires recensées, car leur observation est un des principaux objectifs de mon travail. Pour cette raison, il est nécessaire d'obtenir, en les isolant, une vision globale mais synthétique de leur implantation dans les différentes divisions, sections de l'entreprise.

### Compléments des tableaux :

A la suite des différents tableaux, on trouve des remarques pour chacune des rubriques présentées, à savoir :

- Monographies,
- Périodiques,
- Documentation technique,
- Autres supports (vidéo, CD-ROM, Internet, etc.),
- Pratiques documentaires (création d'indexs, bibliographies, classements, catalogues, synthèses documentaires, résumés, revue de presse, etc.).

Ces remarques reprennent les informations des tableaux, au niveau des divisions, des sections ou pour l'ensemble du service (selon les méthodes de gestion). Ces indications complètent celles que l'on trouve dans les tableaux, elles permettent de les affiner et d'obtenir une «photographie» plus nette de la situation documentaire à un moment donné.

Elles doivent aussi fournir à une personne néophyte en matière de gestion documentaire une vision plus détaillée et plus compréhensible de l'état de la documentation dans l'entreprise.

Ces observations sont de nature descriptive et objective.

### Analyses critiques

Je conclus l'analyse de l'existant des différents services par mon point de vue, mes réflexions, mes interrogations. C'est une façon de situer mon opinion dans le cadre stricte de mes observations et de permettre au lecteur d'en évaluer le décalage.

Elles n'engagent que ma personne.

## 2.3 Deux exemples d'implantation de centre de documentation dans d'autres entreprises

La deuxième partie du travail consiste en la présentation de deux structures documentaires d'entreprises, représentatives dans ce domaine : l'infothèque des Hôpitaux Universitaires Genevois et le centre de documentation de l'Energie d'Ouest Suisse (EOS).

### Choix :

En ce qui concerne l'infothèque, la situation initiale de la documentation et à un niveau plus global, de l'information, était relativement proche de celle présente aux SIG : il y avait une volonté de réunir, de mettre en relation la documentation, disséminée dans les différents départements. Le projet de l'infothèque constitue un bon exemple de réalisation de structure documentaire décentralisée. C'est un système souple, adaptable, qui est géré à l'aide d'outils informatiques déjà présents aux SIG (notamment Intranet).

L'exemple de l'Energie d'Ouest Suisse (EOS) est différent pour deux raisons : la première, c'est qu'il présente un centre de documentation géré de manière centralisée (la documentation étant localisée dans les services). La deuxième raison, c'est qu'EOS évolue

dans le domaine de la fourniture d'énergie (électricité), uniquement comme grossiste et qu'elle recense donc des activités similaires à celles des SIG, ces derniers étant actionnaires-clients pour une part de 22,7 % du capital d'actions d'EOS.

*Présentation des données :*

Afin d'être relativement succinct mais exhaustif, je décompose les informations relatives à chaque SID en reprenant les éléments standards de présentation d'une structure documentaire :

- présentation de l'institution, de l'entreprise,
- l'origine du projet, les constats de départs,
- les rôles, les missions, les objectifs du SID,
- l'infrastructure,
- les fonds (en considérant les différents supports),
- le public,
- les moyens à disposition (ressources financières, humaines, matérielles),
- les activités des documentalistes.

La présentation devant être explicative, aussi bien pour les collaborateurs des SIG que pour les représentants de l'ESID.

### 3. Analyse de l'existant et des pratiques documentaires : état des lieux

#### 3.1. L'existant commun à tous les services

##### 3.1.1 Les monographies : acquisition

Les **modes d'acquisitions** d'ouvrages sont communs à toute l'entreprise. Il en existe trois principaux, que l'on peut répartir en deux catégories : ceux qui sont effectués avec le logiciel de gestion interne édité par SAP (Version 2, bientôt Version 3)<sup>14</sup>, et qui peuvent transiter par la Section Achats (Division Approvisionnement/Services Généraux). D'autre part, il y a ceux qui sont réalisés sans ce logiciel.

##### Acquisitions avec le logiciel :

Les collaborateurs font une demande d'achat au chef de leur section pour obtenir un bon de commande à la librairie. Le responsable rentre la demande dans le logiciel. L'achat de l'ouvrage est directement imputé au budget de la section. Cette démarche ne transite pas par la Section Achats.

Il existe aussi les achats regroupés par section/division : le responsable accumule les demandes, lorsque celles-ci sont relativement importantes, il envoie la commande au responsable des achats. Chaque section possède ses références comptables (centre de frais spécifique). La Section Achats reçoit la demande puis, à son tour, commande les ouvrages au diffuseur ou au libraire.

Toutes les unités qui envoient des demandes d'achats doivent, dans la mesure du possible, donner les références du fournisseur. Cette démarche est intégrée à la procédure d'acquisition dans le but de faciliter la tâche de l'acheteur (celui-ci étant peu familier avec les différents acteurs impliqués dans la fourniture de monographies) et donc de raccourcir les délais de livraison.

##### Acquisitions sans le logiciel :

La troisième méthode est appelée : achats par «la petite caisse». Se sont en fait des achats réalisés sur l'initiative des collaborateurs, qui sont ensuite remboursés par l'entreprise, à condition que les frais ne dépassent pas cent francs. Chaque section, division possède son budget «petite caisse».

Ces acquisitions sont régulières et admises, elles ne transitent pas par la Section Achats.

##### Remarques :

##### Sélection :

Ce sont les usagers qui effectuent leur propre sélection. Bien souvent, ils trouvent des références dans les publications qu'ils consultent. Cependant ils ignorent la plupart des outils, des sources de sélection.

---

<sup>14</sup> Se référer au point 3.1.5.2



### Acquisition :

Lors des entretiens, sur 22 collaborateurs, 8 affirment procéder par la «petite caisse», 9 passent par la Section Achats, 5 disent ne pas acheter de livres. On peut supposer que cette proportion est représentative des différents moyens d'acquisition dans l'entreprise.

Si c'est bien le cas, cet état de fait contribue à accentuer le cloisonnement entre les différentes unités. Chacune achète ses ouvrages sans se préoccuper de la section voisine. Les doublons sont donc nombreux. Cette démarche va à l'encontre d'une rationalisation des achats, surtout lorsque l'on sait que les livres techniques sont onéreux (de 200 à 500 FS).

### Désherbage :

Un fonds documentaire requiert un certain «entretien» : mise à jour, actualisation, désherbage. Comment envisager l'une de ces actions dès lors qu'il est quasiment impossible de connaître avec précision l'état du fonds ?

### Remarques diverses :

On constate qu'il n'existe aucune **politique d'acquisition** cohérente, d'un point de vue documentaire. Les publications sont considérées comme du matériel de travail : on commande un livre au même titre que l'on commande un set de bureau.

Dans toute institution documentaire, l'étape préalable à la constitution d'un fonds est la mise en place de critères d'acquisitions, spécifiques aux caractéristiques de l'institution. Il est donc primordial de considérer : le budget à disposition, le profil des lecteurs, les champs thématiques que recouvre le SID, la nature des documents, les possibilités de ressources disponibles dans d'autres institutions, etc.

Lors de l'élaboration ou de la restructuration d'un fonds, le professionnel de l'information documentaire évalue tous ces critères afin que le fonds réponde exactement aux besoins des usagers et aux objectifs de l'institution.

De plus, toute démarche de **recensement, de localisation, de description de l'existant** est impossible. Les ouvrages, de la sélection à la consultation, suivent un circuit informel, non contrôlé. Seuls les collaborateurs en contact direct avec l'«acheteur» ont connaissance de l'existence de l'ouvrage. C'est une diffusion restreinte, locale.

Les **achats** sont-ils pertinents ? Cette question est ambiguë car si ce sont les usagers qui choisissent leurs lectures, on peut en déduire que logiquement, elles correspondent à leurs besoins. Surtout lorsqu'il s'agit de domaines très précis, relativement techniques, spécifiques à leurs activités.

Le **circuit d'une monographie**, de la commande à la lecture, est le même que n'importe quel objet. Le traitement documentaire n'existe pas. Le livre est considéré comme un outil de travail parmi d'autres, ce qui démontre bien le niveau d'intégration des pratiques documentaires dans l'entreprise. Il n'existe aucune politique d'acquisition, aucune approche en vue de constituer un ou des fonds homogènes, équilibrés.

Le **système d'achat** contrôlé par l'économe est lourd et décentralisé. La procédure de commande entraîne un certain nombre de démarches administratives : les délais de réception sont longs. Il arrive qu'un livre parvienne à l'utilisateur au bout de quelques semaines (4-6). Pour cette raison, de nombreux collaborateurs privilégient les achats personnels, qui sont plus rapides.

Le **logiciel SAP** ne permet pas d'effectuer des tris, par exemple de trier les achats par sections ou divisions (ou même par service), ce qui rend impossible l'évaluation du coût des achats de livres pour une unité. Je vais quand même indiquer, à titre informatif, le coût relatif aux achats de toute l'entreprise, au cours de ces trois dernières années. Ces achats sont recensés par la Section Achats car la demande s'inscrit dans les deux premières méthodes de commandes, via le logiciel SAP.

coût pour 1995 : environ **29'000 FS**

coût pour 1996 : environ **19'500 FS**

coût pour 1997 : environ **8'000 FS**

soit un total approximatif de **56'500 FS** pour les trois années précédentes.

Les achats par la «**petite caisse**» ne sont malheureusement pas chiffrables puisqu'ils ne sont pas recensés par la Section Achats.

Je note aussi que lors de mes **entretiens**, au moins la moitié des personnes interrogées effectuaient leurs achats de livres par la «petite caisse». On peut donc supposer que le budget total peut être environ le double de celui indiqué ci-dessus.

La diminution du budget annuel, depuis trois ans, est très importante, environ deux tiers du budget de 1995. Plusieurs explications peuvent être avancées :

- diminution des besoins généraux de l'entreprise, en monographies ;
- augmentation du volume de monographies achetées sur la «petite caisse».

Je n'ai malheureusement pas d'éléments pour opter en faveur de l'une ou l'autre des deux suppositions.

### 3.1.2 Les périodiques : abonnements

#### Procédure générale :

La responsabilité de la gestion des abonnements (choix des titres, renouvellements) peut varier dans les services. Dans certains, la direction et les sections (ou divisions) gèrent indépendamment leurs abonnements. Chaque unité possède un compte (SAP) spécifique aux périodiques, chacune d'entre elle gère son propre budget. Cette répartition existe surtout depuis les changements liés à la gestion comptable de l'entreprise : la direction délègue aux sections la gestion des abonnements de périodiques.

Dans d'autres services, la gestion des abonnements est centralisée à la direction du service. Il existe donc un compte global pour le service.

#### Sélection des titres :

Les titres sont choisis de différentes manières :

- envois publicitaires des diffuseurs,
- visites lors de salons, de foires,
- publicité dans les publications,
- sélection informelle : «j'ai entendu parlé de cette revue».

Les unités souscrivent donc à un certain nombre d'abonnements. Chaque année, l'éconamat (Section Magasins de la Division Approvisionnement/Services Généraux) leur renvoi la liste

des abonnements en cours<sup>15</sup>. En fonction des besoins des collaborateurs, elles modifient la liste.

#### Commandes :

**Publications papier** : l'économat joue le rôle d'interface entre les services-sections-collaborateurs et les libraires-fournisseurs. Une fois les listes d'abonnements reçus, l'économat prend contact principalement avec deux libraires (DALG, Dynapresse), le nombre de titres étant très important. Cela simplifie la gestion des abonnements.

C'est le cas pour environ 60 % des titres.

Pour le reste (40 %), l'économat contacte directement des instituts, des associations professionnelles, des entreprises qui éditent leurs publications.

**Publications numériques** : ce type d'abonnement est minoritaire cependant il existe.

L'économat rencontre souvent des problèmes liés à la méconnaissance de ce genre de produit. De nombreux numéros en suppléments, pas annoncés à la souscription de l'abonnement, représentent un budget onéreux non prévu. Des surprises attendent quelques fois le lecteur quant au contenu.

#### Réception des abonnements :

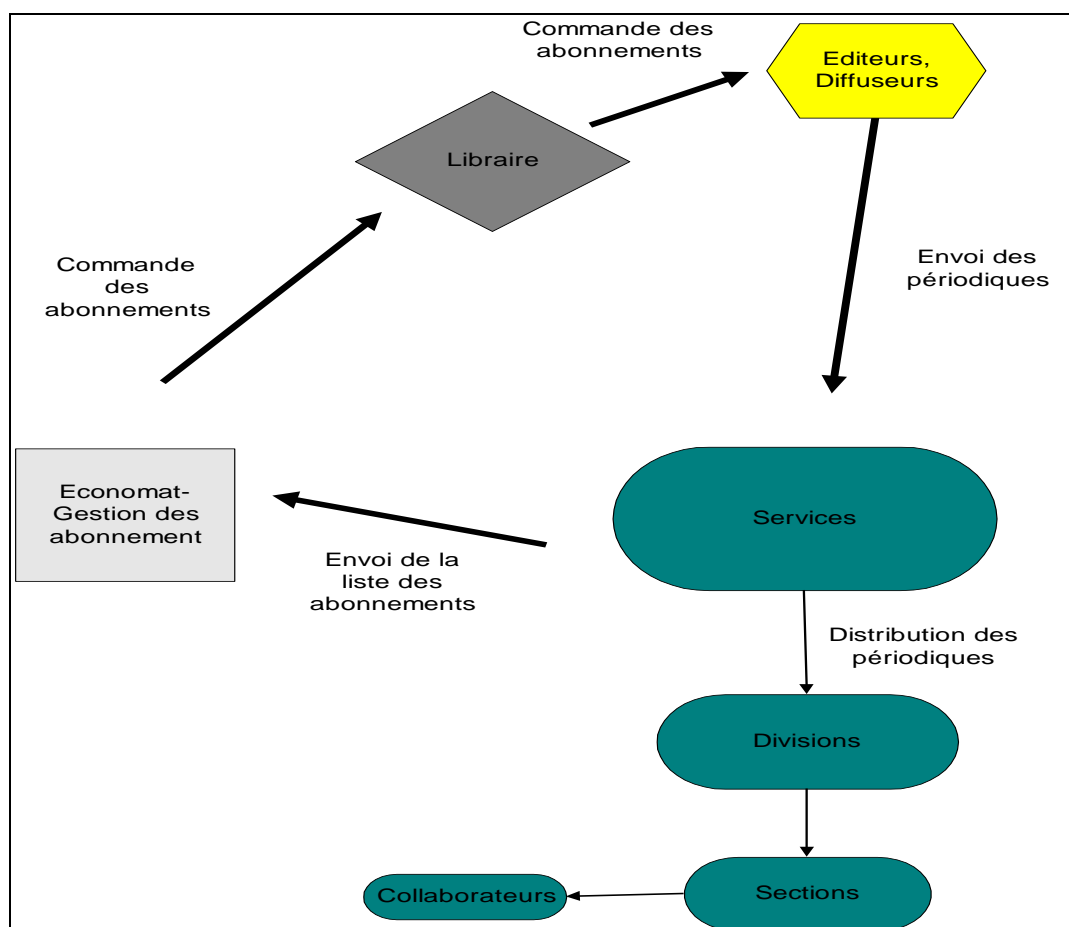
Elle est théoriquement la même pour toute l'entreprise. En ce qui concerne 95 % des publications, les directions de service reçoivent tous les périodiques du service. Ils sont ensuite redistribués aux divisions-sections-collaborateurs. Pour les 5 % restants, il s'agit de mises à jour régulières de normes (classeurs WEKA) qui comprennent quelques feuilles. Afin d'éviter qu'elles s'égarer dans l'entreprise, c'est l'économat qui les reçoit et qui les redistribue à la section concernée.

On constate que c'est l'économat qui souscrit aux abonnements et qui est en relation avec les fournisseurs. Ce sont les secrétariats de service, voire les collaborateurs qui reçoivent les abonnements. Qui peut connaître les changements liés aux périodiques (prix, périodicité, éditeurs, titre, etc.) puisque ceux-ci ne transitent pas par l'économat lorsqu'ils parviennent aux SIG ?

#### Circuit des périodiques, de la commande à la lecture :

---

<sup>15</sup> cf annexe n°8



Aucuns des acteurs impliqués dans le circuit des périodiques, du choix de l'abonnement, en passant par la commande jusqu'à la réception, n'a des compétences documentaires. Les périodiques sont gérés sans aucune logique documentaire.

L'attribution de compétences en ce qui concerne la gestion comptable, aux différentes sections, accentue le cloisonnement documentaire. Chacune d'entre elle se préoccupe uniquement de ses abonnements dès lors que les coûts ne dépassent pas les limites budgétaires et que le chef de section donne son accord. Les périodiques à double, triple, quadruple, quintuple, etc. sont innombrables non seulement au sein de l'entreprise mais dans les services même. Les collaborateurs ignorent généralement l'existence des titres à disposition, à moins d'être directement impliqué dans le choix des périodiques.

Le manque de cohésion, d'organisation, de communication, à propos des abonnements est flagrant. Une passerelle entre les différents acteurs concernés, permettrait d'harmoniser les commandes, les réceptions et la diffusion des périodiques.

### 3.1.3 La revue de presse

**La revue de presse** est réalisée par la Section Communication de la Présidence-Secrétariat Général, qui est responsable de la communication interne de l'entreprise et des relations publiques. Elle est destinée uniquement aux cadres de direction des différents services et aux

participants du groupe de travail «Groupe de Communication Interne». Les destinataires sont au nombre de 20.

La revue de presse sera prochainement informatisée (Intranet) pour différentes raisons : gestion actuelle manuelle trop lourde et obsolète, généralisation de l'accès à l'ensemble de l'entreprise, amélioration des délais, reproduction plus aisée, meilleure présentation de l'information et mise à disposition de moyens de recherche.

### Méthodologie :

#### Contenu :

Les principales publications romandes (*La Tribune de Genève, Le Temps, Bilan, Le Courrier*, etc.) sont dépouillées par M. Couchepin, chef de la Section Communication.

Il sélectionne les articles qui figurent dans la revue de presse : ceux où les SIG sont cités, impliqués directement ou indirectement; ceux qui traitent de l'environnement économique, politique et social des SIG.

#### Contenant :

Il transmet ensuite les documents à l'assistante à l'information : les articles sont découpés, photocopiés et collés sur du papier SIG (1 feuille A4 par article).

Le dossier est ensuite photocopié en une vingtaine d'exemplaire. Les feuilles sont simplement agrafées.

Les articles sont classés par chronologie inverse. En en-tête de chaque article figure le logo des SIG, le titre du périodique et sa date de parution.

Une revue de presse comprend entre une quinzaine et une vingtaine d'articles, certains sont en allemand mais ils sont minoritaires, environ 25 % des articles.

L'assistante utilise environ deux heures de son temps pour l'élaboration d'une revue de presse. Elle réalise entre deux et trois revues par semaine.

#### Diffusion :

La revue est ensuite distribuée aux collaborateurs concernés, par courrier interne, l'original est conservé dans un classeur, par ordre chronologique. La revue n'est pas diffusée à l'extérieur de l'entreprise.

#### Conservation des originaux :

Les deux années précédentes sont conservées dans le bureau de l'assistante. Les années antérieures sont conservées dans la salle de lecture, en attendant d'être archivées.

#### Consultation d'anciens numéros :

Les articles qui impliquent directement ou indirectement les SIG sont dupliqués en deux exemplaires : le premier est celui de la revue de presse, le deuxième est conservé dans un classeur, qui regroupe les articles de ce type. Si une personne désire un article de cette catégorie, elle s'orientera directement vers ce classeur, sans avoir à dépouiller les revues de presse dans leur totalité.

Il suffit de s'adresser à l'assistante. Les revues sont classées chronologiquement dans des classeurs.

## Remarques :

### Contenu :

Une des revues «analysées» comprend 14 articles sur le même sujet, parus dans 14 périodiques différents. On peut se poser la question suivante, si l'on part du principe qu'une revue de presse est une diffusion sélective de l'information :

Y-a-t-il redondance et s'agit-il en fin de compte «d'une stricte et systématique accumulation de ce que publie la presse»<sup>16</sup> ? ou bien :

Est-il nécessaire de considérer tous les avis, chaque publication représentant une tendance de l'opinion politique à un moment donné, permettant de comparer les points de vue ?

### **Observations reçues lors des entretiens :**

- bien souvent les articles ont déjà été lus, la revue de presse parvenant aux collaborateurs avec quelques jours de différé. Dans ce sens, la revue de presse est redondante ;
- peu de collaborateurs lisent l'allemand.

### Contenant :

La **présentation du produit** est peu conviviale : se sont simplement des photocopies assemblées.

Le **produit** n'est pas structuré dans une optique de rendre la lecture confortable et rapide : pas de sommaire, pas de pagination, les articles sont photocopiés en réduction, ils sont simplement classés par chronologie inverse.

Le lecteur est obligé de passer par tous les articles pour parvenir à celui qui l'intéresse. Il n'existe aucun moyen d'accès direct à l'information pertinente.

Il est quasiment impossible de **rechercher un article ancien** à partir du sujet, du quotidien ou de l'auteur. Toutes les revues de presse sont compilées dans des classeurs par chronologie inverse.

### **Observations reçues lors des entretiens :**

- en général, la revue de presse est trop **volumineuse**, si l'on considère qu'elle est diffusée aux directeurs de l'entreprise qui ne disposent que de peu de temps. Elle décourage la lecture ;
- mauvaise reprographie des articles. Ils sont souvent réduits, ce qui rend la lecture fastidieuse ;
- nombreux sont ceux qui l'estime indispensable mais qu'il est nécessaire qu'elle change de forme ;
- d'autres pensent qu'elle est rudimentaire mais suffisante.

## 3.1.4 La salle de lecture:

La salle de lecture, destinée à tous les collaborateurs de l'entreprise, est gérée par la Section Communication de la Présidence-Secrétariat Général.

---

<sup>16</sup> MICHEL, Jean. Pratique du management de l'information : analyse de la valeur et résolutions de problèmes. Paris : ADBS Editions, 1992. p.355

### Sélection des titres :

Il n'y a jamais eu de démarche de sélection des périodiques. Ce sont ceux que la section reçoit dans le cadre de ses activités et pour l'élaboration de la revue de presse. Une fois celle-ci réalisée, les numéros sont mis à disposition dans la salle de lecture avec quelques jours de retard.

### Fonds :

- quotidiens : *La Tribune de Genève, Le Temps, Le Matin, Le Courrier*, etc.(environ 5-6) ;
  - hebdomadaires : *L'Hebdo, L'Illustré, GHI, Entreprise romande, Femina*, etc.(environ 7-8);
  - mensuels : *PME, Bilan, Information immobilière*, etc.(environ 5-6)
- Pour ces trois types de périodiques, on trouve à disposition les numéros de l'année en cours. Cela est moins dû à un choix des responsables qu'à une contrainte de place. Dès que le volume d'un périodique ne rentre plus dans l'étagère, il est archivé dans le local «Archives» afin de recommencer la pile ;
- littérature grise : rapports annuels de gestion d'Electricité Romande, de Gaznat, de Swissgas, etc.) ;
  - revues de presse : d'Energie Ouest Suisse, d'Electricité Romande, des SIG;
  - bulletins d'information du WWF, de la SBS, etc.

On trouve environ 25 publications.

### Espace et moyens à disposition :

Le local occupe une surface d'environ 25 m<sup>2</sup>, ce qui représente environ 15 mètres linéaires de rayonnages.

Il y a aussi deux armoires où sont stockées les anciennes revues de presse en attente d'être archivées.

Pour la **consultation**, on trouve deux tables et quelques chaises.

On trouve aussi un **PC** destiné à la **consultation d'Internet**, avec une imprimante.

Malheureusement, il n'y a pas de **matériel de reprographie** ce qui peut être contraignant étant donné que les périodiques doivent rester dans la salle de lecture.

Du point de vue de la **signalisation**, le local est difficilement repérable depuis l'extérieur : il n'y a qu'une plaquette sur la porte qui mentionne la salle de lecture. En fait, depuis l'extérieur, elle ne se démarque pas des autres bureaux.

On trouve dans la salle un **cahier de suggestions**, de remarques pour les lecteurs. Celui-ci est quasiment vierge.

### Remarques :

#### Objectifs de la salle de lecture :

Lors des entretiens avec les utilisateurs et la personne qui s'occupe de la salle de lecture, il ressort que les objectifs sont flous et ambigus, parce qu'ils sont incompris. Si la mise à disposition d'une infrastructure pour tous les collaborateurs est une démarche louable d'intention, il s'agit de déterminer clairement le rôle de cette salle en rapport aux activités de chacun et l'information qu'elle est censée apporter.

En effet, si l'on considère la nature du fonds, il est susceptible d'apporter quelques informations intéressantes sur l'économie, la politique, l'environnement des SIG à une catégorie précise de collaborateurs, dans le cadre de leurs activités (décideurs, cadres

supérieurs, mais ceux-ci reçoivent la revue de presse qui devrait déjà répondre à leurs besoins). Cependant, la plus grande partie des salariés exerce des professions très techniques n'impliquant pas nécessairement un besoin pour ce genre d'informations. Ainsi, la salle de lecture comme outil de travail serait adaptée à une minorité de collaborateurs, pour autant qu'elle soit entretenue et que les périodiques soient actuels.

Mais si l'on part du concept de la salle de «lecture-loisirs» où les collaborateurs pourraient bénéficier de la presse romande pendant les moments de pause, l'infrastructure répond à ce genre d'usage. En définitive, il s'agit de déterminer si la salle de lecture est un outil de travail ou un outil de loisirs.

Si la nuance a été très bien comprise par certaines personnes, d'autres ont interprété la mise à disposition de cette infrastructure comme une entrave au travail, les collaborateurs allant lire la presse pendant leurs heures de travail. Si cette ambiguïté existe, c'est que l'on a oublié d'établir une charte de la salle de lecture : objectifs, rôle, fonds à disposition, etc. pour réduire les risques de «dépopularisation» de cet espace documentaire.

#### Fonds :

Le fonds est incohérent, disparate. On trouve majoritairement les principaux périodiques romands. Mais il y a aussi des publications telles que le *bulletin du WWF*, le *Genève Home Information*, etc.. qui n'ont que peu de complémentarité avec le reste du fonds.

Après de nombreuses visites à la salle de lecture je constate, que seuls les mensuels sont à jour, les quotidiens et les hebdomadaires ne sont jamais ceux du jour ou de la semaine. Quel est l'intérêt de lire un journal d'actualité deux ou trois jours plus tard ?

#### Un cahier de suggestion :

Proposer un cahier de suggestions est une démarche positive puisqu'elle permet de prendre connaissance des satisfactions-insatisfactions des lecteurs pour entreprendre les changements souhaitables et réaliser une infrastructure qui corresponde aux besoins des usagers et aux nécessités d'une salle de lecture.

#### Matériel à disposition :

L'absence d'une photocopieuse influence l'état du fonds. Les collaborateurs souhaitant souvent un article n'ont pas le temps nécessaire pour le lire sur place. Ils doivent pouvoir en faire une photocopie. Cependant, devant cette impossibilité, nombreux sont ceux qui prennent le périodique et qui en privent les autres lecteurs.

### 3.1.5 Informatique : le matériel et les applications

Une grande majorité des collaborateurs travaillant au siège du Lignon possède un ordinateur personnel. On peut évaluer l'ensemble du **parc informatique** à 750 ordinateurs individuels et presque autant d'imprimantes. Le matériel est généralement récent. On recense aussi quelques scanners et autres outils informatiques divers. L'entreprise est donc bien équipée.

De nombreux **logiciels** sont communs à toute l'entreprise, cependant chaque corps de métier, selon ses activités, possède ses propres applications.

Les accès à **Internet** sont encore restreints, on en recense environ 130, disséminés inégalement dans les différents services. Les collaborateurs peuvent demander une connexion à condition d'en justifier l'utilisation.



Lotus Notes, logiciel depuis peu généralisé à l'ensemble des collaborateurs, est basé sur le principe du partage du travail et du travail à distance. C'est un outil qui permet aussi de gérer les documents par des bases de données.

Un site Intranet/Internet est en cours d'élaboration. La charte graphique et le contenu ont été déterminés. Il a tout d'abord été soumis à un échantillon d'utilisateurs (une cinquantaine) avant d'être diffusé, depuis début juillet, à l'ensemble de l'entreprise.

Pour des raisons d'implication directe dans la gestion, dans l'organisation et dans la diffusion documentaire, je présente de façon plus détaillée les deux outils informatiques cités ci-dessus (Lotus Notes, Intranet), mais aussi le logiciel de gestion SAP, qui est utilisé pour les achats de monographies. Cela permettra de constater leur évolution et leur exploitation dans l'entreprise.

### 3.1.5.1 Lotus Notes

Le logiciel Lotus Notes (version 4.5 et bientôt 4.6) est implanté dans toute l'entreprise. Tous les collaborateurs qui sont pourvus d'un ordinateur et qui sont connectés au réseau de l'entreprise peuvent accéder aux applications de Lotus Notes.

#### Définition :

«Lotus Notes se définit comme un environnement de travail de groupe. Il permet aux utilisateurs d'un groupe, connectés en réseau ou à distance, d'échanger des informations et d'optimiser leur emploi du temps collectif et personnel»<sup>17</sup>

Le principe de cet outil de travail est donc de permettre à des personnes de collaborer en se partageant l'information, sans aucunes contraintes matérielles, techniques, organisationnelles ou géographiques.

Au niveau du réseau, Lotus Notes fonctionne ainsi : il est enregistré et stocké sur le disque dur du serveur. Celui-ci s'occupe de la sécurité des échanges, il enregistre et contrôle les mots de passe et les droits d'accès, etc.

Au niveau des postes de travail, l'utilisateur installe sur son PC une partie de Lotus Notes. S'il veut effectuer des échanges de documents, il «contacte» le serveur.

#### Fonctionnalités

Lotus Notes est constitué de deux programmes principaux :

- «Notes Serveur», qui fonctionne avec les systèmes d'exploitation Windows ou Unix, permet aux utilisateurs de stocker des bases de données partagées et d'acheminer du courrier.  
Il est donc possible de concevoir ces bases de données avant de les stocker ;
- «Notes Poste de travail» fonctionne sous Windows et Macintosh. Il communique avec les «serveurs Notes» afin de permettre aux utilisateurs d'accéder aux bases de données partagées et à la messagerie électronique. Ils peuvent aussi rattacher des fichiers à un message électronique ou encore importer ou exporter des fichiers dans un message.

Il existe encore des forums de discussion en ligne, qui permettent aux collaborateurs de communiquer à plusieurs en temps réel. Ils peuvent encore partager des documents (fichiers texte, feuilles de calcul, graphisme, table, etc.) d'usage quotidien.

---

<sup>17</sup> LILEN, Henri. Lotus Notes 4.5. Paris : Sybex, 1997. p.XIII

Il est aussi possible de répartir l'ensemble des collaborateurs en groupes de travail, chacun ayant leurs propres activités.

Particularités de Lotus Notes :

On peut définir différentes catégories d'utilisateurs :

- l'utilisateur final qui travaille sur un poste client (poste connecté au réseau) ;
- l'administrateur du réseau qui s'occupe du bon fonctionnement du réseau ;
- l'administrateur de Lotus Notes qui organise les groupes de travail, la messagerie électronique, etc. ;
- l'administrateur d'une base qui s'occupe de la gestion et de la maintenance d'une base de données, ainsi que de son contenu. Il attribue aussi les droits d'accès aux utilisateurs, en fonction des caractéristiques des informations contenues dans les différentes bases ;
- le développeur d'application qui réalise des programmes d'applications en utilisant Lotus Notes.

Lotus Notes aux SIG :

Chaque service de l'entreprise gère ses bases de données. Certaines sont potentiellement exploitables et accessibles à tous car plusieurs services peuvent être concernés. D'autres, plus spécifiques, centrées sur les activités du service ou des sections sont limitées d'accès. Elles ne sont alors exploitées que par les collaborateurs qui sont directement impliqués.

Les services ou section gèrent en particulier leurs dossiers de travail, leurs archives, leurs plans à l'aide d'applications spécifiques qui ont été développées au sein des SIG.

Lotus Notes est l'outil utilisé pour la gestion documentaire des photos : c'est l'application «photothèque», qui a été développée pour les besoins spécifiques des SIG dans ce domaine. Il y a un correspondant par service qui s'occupe de rassembler et de recenser les photographies, dans une base de données unique mais d'accès partagé. Les collaborateurs peuvent donc travailler sur le même outil alors qu'ils sont séparés géographiquement. Tous les correspondants participent à l'alimentation de la base de données.

### 3.1.5.2 SAP

Informations générales sur le logiciel :

SAP est un progiciel de gestion intégré. Il est développé par l'éditeur mais il fait l'objet de paramétrages spécifiques par les entreprises qui l'exploitent, en fonction de leurs particularités. Il propose tous les outils qui couvrent l'ensemble des besoins de gestion d'une entreprise.

Ce progiciel propose donc plusieurs modules qui sont intégrés les uns aux autres. Parmi les fonctionnalités standards, on trouve :

- la comptabilité analytique (outil de contrôle de gestion à la disposition de tous les gestionnaires de l'entreprise),
- la comptabilité financière,
- la comptabilité des tiers (clients, fournisseurs, etc.),
- la gestion des achats (logistique),
- la gestion commerciale (micromarketing, démarches commerciales, etc.).

Il est nécessaire d'acquérir une licence d'exploitation pour l'utilisation de chacun de ces modules, mais peu d'entreprises les exploitent tous.

Par ailleurs, il existe d'autres fonctions, optionnelles, que l'entreprise acquiert selon les spécificités de ses activités et de ses besoins.

Ce progiciel fonctionne avec une technologie de type client/serveur.

**L'avantage** de ce progiciel, c'est que toutes ses fonctions sont intégrées. Auparavant, il fallait faire appel à plusieurs éditeurs qui fournissaient chacun leur logiciel, leur module. Il était nécessaire de réaliser des interfaces entre chacune des fonctions pour que le système reste cohérent. Chaque fonction était indépendante.

Maintenant, il y a une intégration des fonctions : lorsqu'il y a une modification de données dans un module, les changements se répercutent sur toutes les fonctionnalités, sur l'ensemble du processus. La mise à jour est systématique, elle se fait «en ligne».

**L'inconvénient** du progiciel, c'est qu'il oblige l'entreprise à penser en terme de processus, d'enchaînement des opérations et non plus en terme de fonctions. L'entreprise doit s'organiser par processus, doit repenser son organisation ainsi que la coordination entre les différentes activités (d'un même processus).

### 3.1.5.3 Site Intranet des SIG

#### Objectifs principaux :

- satisfaire aux mieux les besoins des clients internes,
- décentraliser l'information afin d'augmenter l'implication et la responsabilisation de chacun-e,
- permettre l'accessibilité à certaines catégories de documents à l'ensemble des collaborateurs,
- améliorer la transmission de l'information.

#### Contenu :

Globalement, il existe plusieurs types de documents :

- les documents statiques qui n'évoluent pas du tout ou très rarement,
- les documents «mobiles» qui évoluent et qui peuvent être remplacés à court ou moyen-terme. Se sont des documents temporaires.

Au niveau du contenu informationnel du site et de sa structuration, on trouve 5 rubriques<sup>18</sup> :

- «L'actualité» qui permet d'accéder au site Internet des SIG et qui offre des informations liées à l'actualité de l'entreprise. On peut donc trouver la revue de presse (mais qui n'est pas encore développée et disponible sous forme numérique), le «Savoir vite» qui est un encart (un feuillet) qui paraît lorsque l'actualité interne le demande et enfin «A la une», encore une rubrique d'information fraîche et changeante ;
- «La vie professionnelle» qui propose un accès aux ordres de services (toutes les dispositions internes concernant les statuts du personnel) ;
- «Le savoir-faire» permet d'accéder à des informations pratiques relatives à l'informatique, telles que des conseils, de la documentation relative à certains logiciels, etc. ;
- «La vie pratique» offre la possibilité d'accéder à l'annuaire interne et d'effectuer des recherches. On trouve encore les menus du restaurant ;
- «L'entreprise» qui propose des informations relatives à l'entreprise : «Règlements MAP (Méthode d'Appréciation des Performances), Règlements CAP (Caisse d'Assurance

---

<sup>18</sup> cf annexe n°9

Prévoyance), Ordres de services, Liste des postes à pourvoir, Cahier des charges par postes».

Usagers :

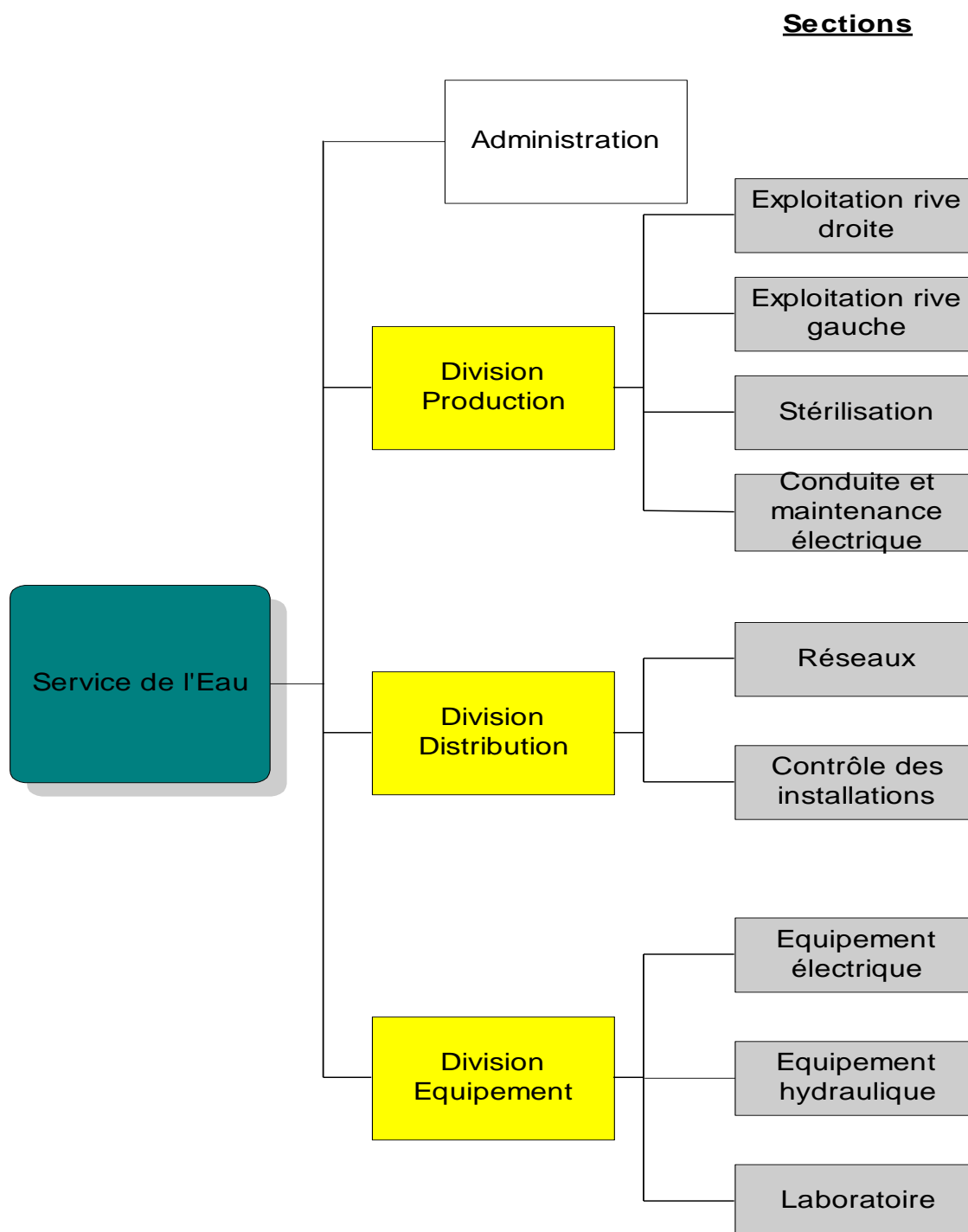
Tous les collaborateurs qui ont le matériel informatique adéquat peuvent se connecter au site Intranet de l'entreprise. En plus, ils ont la possibilité de soumettre des propositions d'information qu'ils souhaiteraient diffuser sur le réseau. Pour cela, ils doivent s'adresser au délégué de leur service du «groupe Intranet/Internet».

Cette possibilité de communication et de diffusion, pour tous, favorise le partage de l'information et permet une mobilisation de tous autour du concept Intranet.

## 3.2 SERVICE DE L'EAU (SO)

### 3.2.1 Présentation du service

#### Organigramme



### Description sommaire du service :

Comme on le constate avec l'organigramme, le Service de l'Eau est divisé en 4 unités principales : la Direction et le Secrétariat, la Division «Production», la Division «Distribution» et la Division «Equipement». Chaque division regroupe ses propres sections. On compte pour l'ensemble du service, neuf sections. Il est composé de 232 collaborateurs.

Le Service de l'Eau fait partie des trois services de nature technique (avec le Service du Gaz et le Service de l'Electricité), regroupant principalement, des activités liées à la production et à la distribution de l'eau.

Le réseau du service de l'eau couvre tout le canton de Genève, excepté la commune de Céligny. Il s'étend sur une longueur d'environ 1200 kilomètres. L'approvisionnement en eau se fait depuis le lac pour environ 80 % et de la nappe phréatique pour environ 20 %. Les principales installations sont la station de traitement du Prieuré qui pompe et filtre l'eau du lac et la station de pompage de l'Arquebuse qui reçoit cette eau et la redistribue dans le réseau. D'autre part, selon la législation fédérale, le producteur (Service de l'Eau) est rendu responsable de la qualité de l'eau de boisson distribuée; celle-ci doit en outre être limpide, incolore, inodore et agréable au goût.

L'eau étant un aliment de première nécessité, le laboratoire du Service de l'Eau procède à des prélèvements quotidiens à la sortie des stations de production et sur l'ensemble du réseau de distribution. Chaque année, 6000 contrôles bactériologiques et 2000 analyses chimiques sont effectués pour garantir la qualité de l'eau potable.

### Réseau du Service de l'Eau



### 3.2.2 Vue schématique de l'existant

Les informations présentées dans le tableau sont reprises, pour les plus importantes, de façon développée dans la rubrique qui suit : «description complémentaire de l'existant».

| SERVICE DE L'EAU  | Monographies   | Périodiques  |
|---|--|--|
| <b>Direction et Secrétariat - Devis</b>   | <b>Bibliothèque du service.</b><br><i>Gestion</i> : Secrétariat<br><i>Volume</i> : environ 500 ouvrages<br><i>Parution</i> : fonds peu récent : essentiellement 1960-70<br><i>Langues</i> : 50 % du fonds en anglais et en allemand<br><i>Thèmes principaux</i> : ouvrages de référence, biologie, chimie, droit<br><i>Catalogue</i> : entrées matières<br><i>Prêt</i> : partiellement contrôlé<br><i>Localisation</i> : environ 40 m2, en libre-accès | <b>Abonnements en cours</b><br><i>Volume</i> : 16 abonnements<br><i>Types</i> : bulletins d'instituts, revues<br><i>Thèmes principaux</i> : droit, industrie, économie<br><i>Circulation</i> : liste de circulation<br><i>Budget</i> : environ 3300 FS<br><b>Collections archivées</b><br><i>Volume</i> : environ 50 mètres linéaires<br>Tous les périodiques reviennent à la bibliothèque, après circulation.<br><i>Catalogues</i> : par emplacement dans la bibliothèque, par titres reliés, par durée de conservation<br><i>Conservation</i> : 10, 5, 3, ou 1 an selon l'importance |
| <b>Division Production</b><br>Division qui regroupe des professions de terrain, d'exploitation. | Peu de monographies<br>Disséminées dans les bureaux  | <i>Volume</i> : 2 abonnements<br><i>Thèmes</i> : machinerie, soudure<br><i>Circulation</i> : liste de circulation<br><i>Types</i> : revues<br><i>Budget</i> : 210 FS   |
| <b>Division Distribution</b><br>Division de maintenance (contrôle des installations, par ex.)   | Peu de monographies<br>Disséminées dans les bureaux  | <i>Volume</i> : 6 abonnements<br><i>Thèmes</i> : administration, industrie<br><i>Circulation</i> : liste de circulation<br><i>Types</i> : revues, bulletins d'associations professionnelles<br><i>Budget</i> : environ 400 FS  |
| <b>Division Equipement</b>  | Peu de monographies<br>Disséminées dans les bureaux  | <i>Volume</i> : 11 abonnements<br><i>Thèmes</i> : informatique, électronique, administration, industrie, économie<br><i>Budget</i> : environ 2600 FS<br><i>Type</i> : revues, bulletins d'instituts, d'associations professionnelles   |
| <b>Section Equipement Hydraulique</b>   | Peu de monographies<br>Disséminées dans les bureaux<br>Une vingtaine d'ouvrages d'intérêt général dans le bureau administratif de la section : bureautique, logiciels, etc.  | <i>Volume</i> : quelques périodiques<br><i>Thèmes</i> : industrie de l'eau, matériel hydraulique<br><i>Type</i> : revues<br><i>Circulation</i> : parmi les cadres.<br>Liste de circulation   |
| <b>Laboratoire</b>  | Peu de monographies. Ce sont essentiellement des livres de référence en chimie.<br><i>Langues</i> : anglais, allemand  | <i>Volume</i> : 15 abonnements<br><i>Thèmes</i> : chimie, chimie analytique, eau<br><i>Circulation</i> : liste de circulation<br><i>Types</i> : revues, bulletins d'instituts, d'associations professionnelles<br><i>Budget</i> : environ 8800 FS  |

| Documentation technique   | Autres supports   | Pratiques documentaires  |
|---|---|--|
| <i>Types</i> : normes, rapports d'études, de travaux<br><i>Volume</i> : environ 15 mètres linéaires   | <b>Internet</b> : poste de consultation   | <b>Revue de presse SIG</b> : réception et circulation dans le service  |
|   | <b>Internet</b> : une connexion recensée  | <b>Dossiers thématiques</b> : compilation de documents relatifs à un sujet   |
|   | <b>Internet</b> : pas de connexion recensée   |  |
|   | <b>Internet</b> : 3-4 connexions  |  |
| <b>Bibliothèque de la section</b><br><i>Volume</i> : environ 150 classeurs, 350 dossiers thématiques et une trentaine de classeurs de normes<br><i>Types</i> : catalogues de fournisseurs, dossiers thématiques<br><i>Localisation</i> : un local, environ 40 m2. Libre-accès<br><i>Catalogues</i> : par entreprises, par cotes, par produits | <b>Internet</b> : une seule connexion recensée<br><b>Bases de données</b> : un collaborateur a accès à une base de données externe : Compass. | <b>Dossiers thématiques</b> : compilation de prospectus, d'encarts publicitaires, relatifs au matériel hydraulique<br><b>Catalogues</b> : par entreprises, par cotes, par produits<br><b>Désherbage</b> : épuration des fonds pour ne garder que l'essentiel |
| <i>Types</i> : rapports d'expériences et d'analyses, catalogues de fournisseurs : ces documents sont regroupés dans des classeurs thématiques.<br><i>Localisation</i> : environ 25 mètres linéaires dans un bureau.<br><i>Thèmes</i> : filtration, ozonation, eutrophisation, etc.  | <b>Internet</b> : aucune connexion !  | <b>Dossiers thématiques</b> : compilation de documents relatifs à un sujet<br><b>Catalogue manuel</b> : références d'articles, de monographies, classées par thèmes, souvent accompagnées d'un résumé  |



### 3.2.3 Description de l'existant

#### Les monographies

Les monographies sont regroupées dans une bibliothèque à l'étage de la direction. On constate dans ce service, un effort pour réunir les monographies en un seul endroit afin de faciliter leur utilisation. Cependant, la pratique de la bibliothèque personnelle est aussi très présente.

Dans le cadre de la bibliothèque, il est mis à disposition des utilisateurs :

- **un catalogue**<sup>19</sup> : liste des ouvrages par thèmes, chaque référence est accompagnée d'une cote ;
- **du mobilier** et matériel de reproduction ;
- **une signalisation** : les étagères sont numérotées et les domaines principaux sont inscrits sur les rayons ;
- **un système de prêt** : non-contrôlé, les lecteurs inscrivent simplement leur nom, le titre du document, les dates d'emprunt et de retour dans un cahier.

Il faut aussi noter que le fonds est relativement **ancien**. La majorité des documents ont été publiés entre les années 60 et 70.

Environ 50 % du fonds est en **langues** étrangères : en allemand et en anglais.

Bien que les **thèmes** abordés dans les ouvrages correspondent aux activités du service, on trouve néanmoins des ouvrages touchant d'autres domaines tels que le droit, le management, par exemple.

Dans la bibliothèque du service, il y a de nombreux volumes d'ouvrages juridiques que l'on retrouve à la bibliothèque de l'Office Juridique (Présidence-Secrétariat Général).

#### Les périodiques

##### **Réception :**

Les périodiques sont réceptionnés au secrétariat du service puis sont redistribués dans les différentes divisions.

##### **Circulation :**

Il existe des listes de circulation, propres à chaque périodique. Les collaborateurs se les transmettent de main à main.

Certaines publications circulent au niveau du service, d'autres au niveau des sections. Elles ont leur propre liste de circulation.

##### **Archivage :**

La circulation des revues terminée, elles sont renvoyées au secrétariat. Elles sont ensuite stockées à la bibliothèque pour la consultation.

Des périodes de conservation sont fixées pour ces publications, en fonction de leur importance. Certaines seront reliées en vue de constituer des collections homogènes et faciles d'utilisation.

---

<sup>19</sup> cf annexe n°10

Il existe un effort de **conservation** des périodiques. Il y a une liste des périodiques avec les années de conservation qui suggère une étape préliminaire de sélection et d'évaluation des périodiques les plus importants.

Le **catalogue** regroupe plusieurs listes propres aux périodiques : liste des revues et de leur emplacement à la bibliothèque, liste des titres des revues reliées, liste des revues avec les durées de conservation.

Le Service de l'Eau est abonné à une cinquantaine de publications, pour un coût approximatif de 15500 FS.

Contrairement aux monographies, l'allemand et l'anglais sont très peu représentés dans les abonnements.

D'une manière générale, la **circulation** des périodiques est plutôt bien canalisée, de la réception du numéro jusqu'à sa mise à disposition à la bibliothèque.

### Documentation technique

La documentation technique est le principal support exploité dans le service. Elle constitue un outil de travail fondamental. C'est pour cela qu'elle se trouve généralement à proximité des collaborateurs, dans le bureau même ou dans un bureau adjacent et qu'elle est absente à la bibliothèque du service.

C'est le support qui est le plus utilisé à la **division de l'équipement** où il est volumineux. Il regroupe les documents suivants : rapport d'études, de projets, d'expériences, de catalogues de fournisseurs, de normes industrielles, etc.

**Bibliothèque/Section Equipement Hydraulique** : c'est le principal outil de travail. Une grande partie de la documentation technique est centralisée au niveau de la section, dans un local.

On trouve :

- des catalogues de fournisseurs, classés par ordre alphabétique, ils occupent environ 25 mètres linéaires ;
- des dossiers thématiques concernant le matériel hydraulique, les produits que l'on peut trouver sur le marché. Dans les dossiers, il y a des prospectus (souvent quelques feuillets), des encarts publicitaires, etc. Ils sont regroupés dans une dizaine d'armoires-tiroirs. On en trouve environ 350, classés numériquement ;
- quelques classeurs de normes relatives à l'équipement hydraulique.

Au **Laboratoire** : c'est le principal outil de travail, il est très fréquemment utilisé.

### Autres supports

Certaines des divisions achètent des **CD-ROM**, mais ils sont peu nombreux (15-20) et leur utilisation est encore restreinte.

L'accès à **Internet** est contrôlé, limité. Très peu de collaborateurs du Service de l'Eau ont une connexion Internet sur leur propre poste. (4-6 personnes).

Il existe cependant un poste de consultation à disposition des collaborateurs, au sein du service.

### Pratiques documentaires :

**Dossiers thématiques du Laboratoire :** sous forme de classeurs regroupant des documents d'origines diverses : des photocopies d'articles, des rapports d'étudiants-stagiaires, des rapports d'expériences, des fascicules publiés par des organismes, instituts (Office Fédéral de l'Environnement, par exemple), etc.

Ces dossiers sont constamment alimentés par les chimistes du Laboratoire.

Il en existe environ 250-350 volumes, ce qui correspond à environ 25 mètres linéaires.

**Fichiers manuels du Laboratoire :** il en existe plusieurs.

Le premier recense les fournisseurs (par ordre alphabétique), il est actif.

Le deuxième recense un ensemble de références bibliographiques. Il est à l'abandon. Chaque référence est composée systématiquement d'une description physique (succincte) et d'une description du contenu (mots-clés) du document, parfois accompagnées d'un **résumé**.

On y trouve principalement des références d'articles de périodiques et de monographies.

Lorsque l'une de celles-ci se trouve dans la collection du laboratoire, il y a une mention. Ce catalogue ne recense donc pas uniquement les documents présents dans la documentation du laboratoire, mais propose aussi un volume important de références vers lesquelles l'utilisateur peut s'orienter.

Le nombre de fiches peut être évalué à plusieurs milliers (entre 3 et 5000).

Le chimiste qui s'occupait du fichier est parti à la retraite. Plus personne ne s'en occupe ni même ne l'utilise.

**Consultation de la bibliothèque du service par les collaborateurs du Laboratoire :** celui-ci est décentralisé par rapport au bâtiment principal, administratif. Pour y accéder depuis le Laboratoire, il faut se déplacer. Lorsque les collaborateurs ont besoin d'une information qu'ils savent présente à la bibliothèque du service, ils n'hésitent pas à se rendre à celle-ci. Ainsi, il existe véritablement une démarche de consultation, intégrée aux méthodes de travail.

On retrouve cette démarche pour certains collaborateurs de la **Section Equipement Hydraulique**.

**Revue de presse SIG :** une fois lue par les collaborateurs qui la reçoivent directement, ceux-ci la transmettent aux autres collaborateurs de deux façons : circulation aux personnes intéressées ou mise à disposition dans le service, pour la consultation.

**Catalogues/Section Equipement Hydraulique :** il existe deux séries de catalogues qui recensent les dossiers thématiques. La première regroupe :

- trois classeurs dont les références sont classées par entreprises. Ils sont appelés «Attribution par entreprises». Pour chaque référence, on trouve des indications sur la raison sociale de l'entreprise, ses coordonnées, ses représentants, le type de produit qu'elle propose et le renvoi à la cote ;
- un classeur avec un classement numérique (par cotes) : «Attribution numérique». Pour chaque cote, on trouve les différents types de produits et les entreprises correspondantes ;
- un classeur avec un classement par produits : «Attribution par produits». Pour chaque produit, on trouve la cote correspondante et l'entreprise concernée ;

Ces six classeurs sont anciens, ne sont plus très bien entretenus et peu utilisés car le fonds qu'ils reflètent est obsolète et périmé en grande majorité. La plupart des documents que l'on trouve dans les dossiers thématiques sont vieux (années 70-80), ils ne font plus autorité dans le domaine de la fourniture de matériel. Celui-ci implique une mise à jour et un suivi rigoureux.

Ces classeurs ne «faisant plus foi», certains collaborateurs ont entrepris de les réactualiser, conscients des avantages que peuvent apporter ces outils dans les activités de chacun.

La deuxième série de catalogues reprend les mêmes classements proposés dans les anciens classeurs mais ils sont renommés :

- un classement par «entreprises», avec les champs «Raison sociale, Branche, Détails 1, Détails 2, Détails 3, Détails 4, Référence, Représenté par, Représentant» ;
- un classement par «branches»(secteurs d'activités) avec les champs «Branche, Détails 1, Détails 2, Détails 3, Détails 4, Référence, Raison sociale, Représenté par, Représentant» ;
- un classement par «mots-clés» avec les champs «Branche, Raison sociale, Référence».

Ces classeurs sont en cours d'élaboration, ils sont incomplets.

**Désherbage/Section Equipement Hydraulique** : les collaborateurs sont partis du constat que de très nombreux dossiers thématiques sont périmés, ne sont plus exploitables et occupent un volume important, il est donc nécessaire d'en éliminer une partie. L'idée étant de trier les informations afin de n'en garder que le strict nécessaire, en vue de les recenser, à moyen terme dans une application informatique (base de données). Cela concernerait principalement les références (coordonnées) des entreprises. Cependant, cette sélection implique un véritable effort que les collaborateurs ne sont pas encore vraiment prêts à consentir.

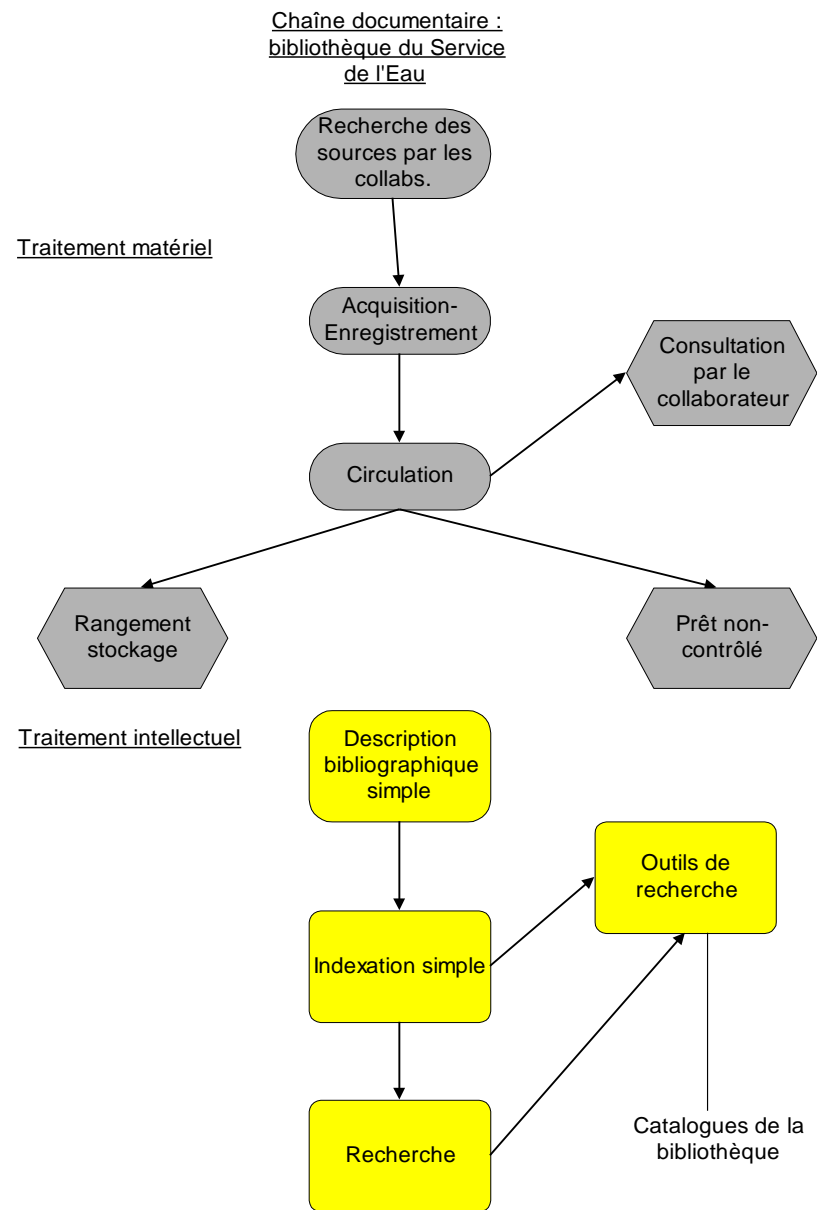
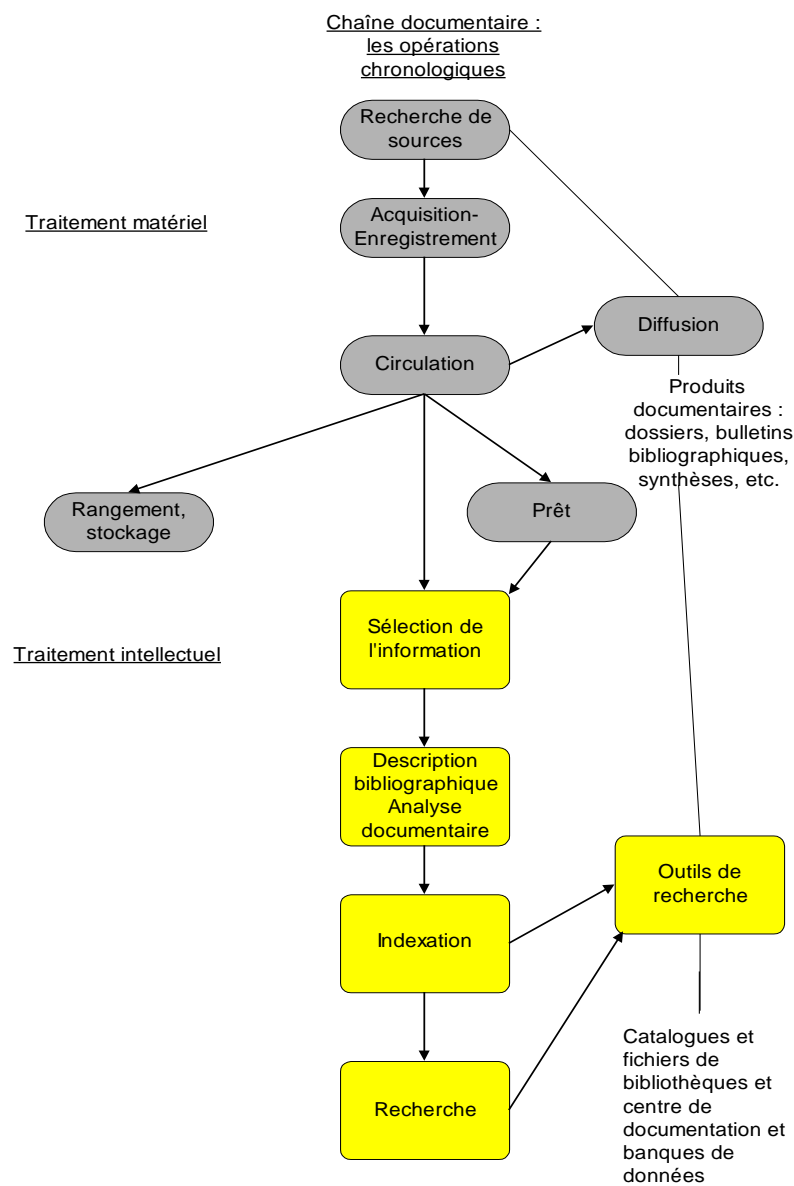
### 3.2.4 Analyse critique

#### Monographies

Pour mettre en évidence le processus lié au traitement documentaire de la bibliothèque du Service de l'Eau, et les carences qu'il comporte, qui peuvent avoir des conséquences sur la qualité des outils mis à disposition ainsi que leur utilisation, je vais le mettre en parallèle avec un circuit documentaire standard, décrit dans *Guide des techniques documentaires : traitement et gestion des documents*<sup>20</sup>, de Claire Guinchat et Yolande Skouri.

---

<sup>20</sup> cf bibliographie



Comme on peut le constater avec la comparaison des deux schémas, la chaîne documentaire de la bibliothèque du service est amputée de quelques fonctions. On retrouve cependant les principaux noeuds du traitement documentaire : recherches de sources, acquisition et circulation, en ce qui concerne le traitement physique des ouvrages. C'est à ce niveau là que cette bibliothèque s'apparente le plus à une bibliothèque «standard». On peut quand même noter que la fonction «Diffusion» est complètement absente : aucune action n'est mise en oeuvre pour informer les collaborateurs de l'existence des ressources du fonds (à travers les différentes unités du service, de l'entreprise). Cet état de fait peut être représentatif du cloisonnement qui existe entre les différentes unités de l'entreprise.

Lorsque l'on observe les opérations relatives au traitement intellectuel des ouvrages, c'est à ce niveau que les divergences sont les plus marquées : indexation simplifiée, voire inexistante, description bibliographique élémentaire, outil de recherche limité. On peut en déduire que s'il existe bel et bien une structure documentaire, avec son propre niveau de traitement des documents, c'est que les collaborateurs ont réellement besoin d'avoir à disposition un fonds facile d'accès et d'utilisation. Cependant, ils ne peuvent bénéficier d'une structure cohérente et réellement profitable pour leurs activités car la bibliothèque reste le fruit d'un développement déséquilibré : le responsable ne suit pas une logique documentaire, c'est une personne du secrétariat qui s'en occupe.

Ainsi, le niveau de traitement du fonds est à l'image du fonds lui-même, il est optimisable. Enfin, si je compare ces deux chaînes documentaires, c'est que je pense que la bibliothèque du service est suffisamment développée, elle intègre un certain nombre de pratiques documentaires qui la rendent comparable.

L'objectif étant de démontrer par un schéma relativement simple, qu'il s'agit réellement d'une structure documentaire, avec son degré de traitement documentaire, ses carences et ses points positifs.

### Périodiques

S'il existe bel et bien une démarche d'organisation, de conservation et de mise à disposition des anciens périodiques, dans un souci de répondre aux besoins des utilisateurs, il est paradoxal qu'une gestion minutieuse des abonnements soit inexistante, avec un outil simple comme le cardex par exemple. Dès lors, comment savoir si une collection est complète, comment simplifier l'accès aux anciens numéros, comment avoir une vision rapide et concise de l'état d'une collection, comment surveiller l'arrivée des périodiques ?

### Pratiques documentaires

Concernant les **fichiers «abandonnés» recensés au Laboratoire**, on imagine l'énorme travail de dépouillement de documents et d'alimentation du fichier qui a été effectué. On peut interpréter ce labeur de différentes manières : - les besoins généraux de la section étaient-ils si importants qu'ils justifiaient l'élaboration d'outils documentaires relativement complets et pointus ?

- le chimiste qui a réalisé ce travail était-il «simplement» un fêru de l'organisation des documents et aurait-il constitué ces fichiers simplement pour son usage et sa satisfaction personnelle ?

On peut penser que les **dossiers thématiques** où l'information est directement accessible ont remplacé le catalogue de références bibliographiques, qui est un outil plus lourd à gérer et à consulter. De plus, un tel outil est-il réellement nécessaire pour un fonds qui ne concerne que deux ou trois collaborateurs ?

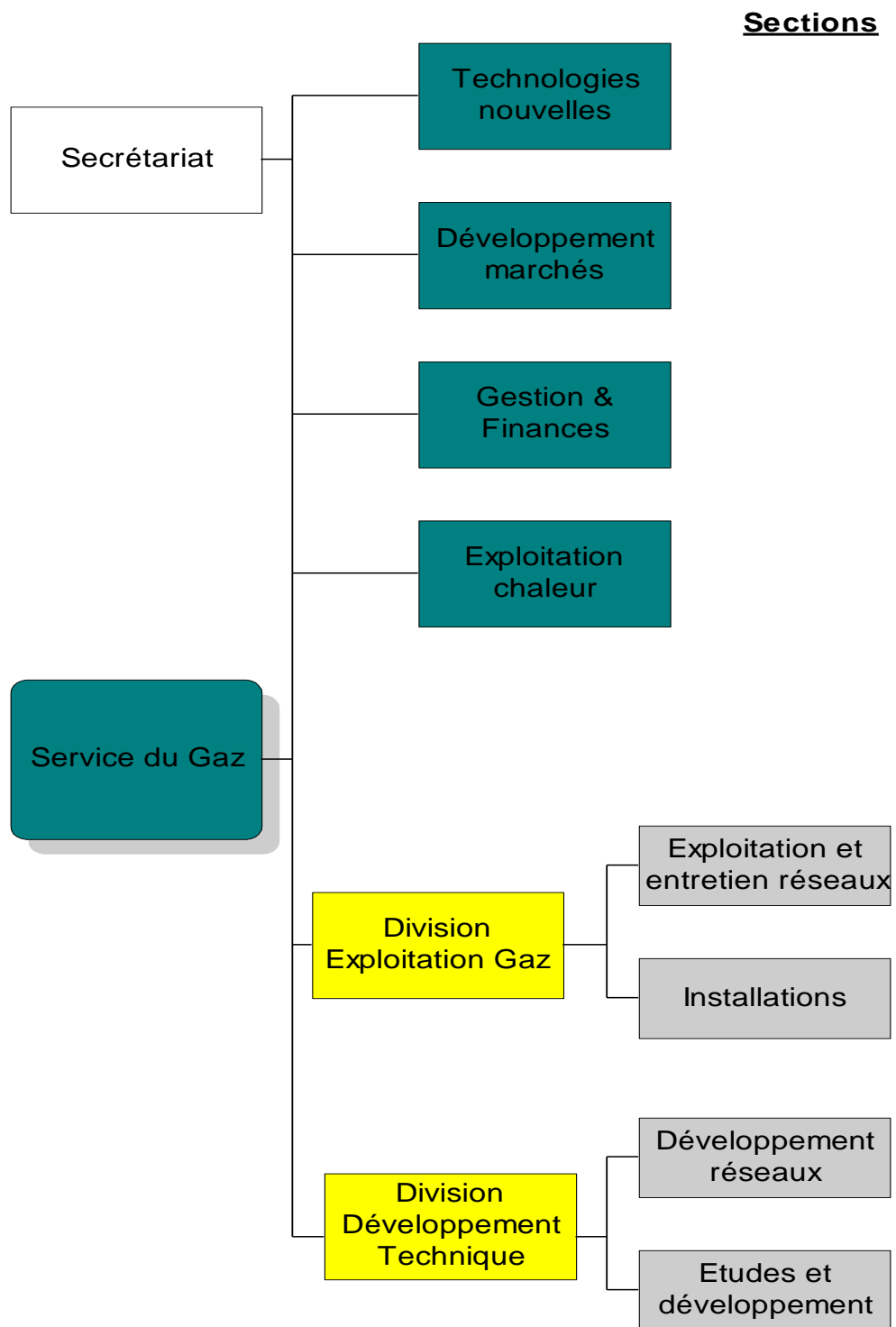
**L'organisation et la gestion des documents** dans ce service sont précaires mais elles sont bien présentes. Il existe un souci de mettre à disposition des collaborateurs un outil de travail ordonné et efficace. Malheureusement, par manque de ressources (humaines principalement, car les budgets d'acquisition de documentation sont bel et bien présents), par manque de connaissances des activités documentaires, les rares infrastructures mises en place dans l'entreprise restent simplement des ébauches de structures documentaires, largement optimisables.

**Consultation des collaborateurs du Laboratoire :** elle démontre que lorsque la documentation est «relativement bien» organisée, que lorsque le fonds est facilement accessible, qu'il existe une démarche de diffusion et de mise à disposition de l'information ; la bibliothèque du service facilite et améliore les activités de chacun.

### 3.3 Service du Gaz (SG)

#### 3.3.1 Présentation du service

Organigramme :







### Description sommaire du service :

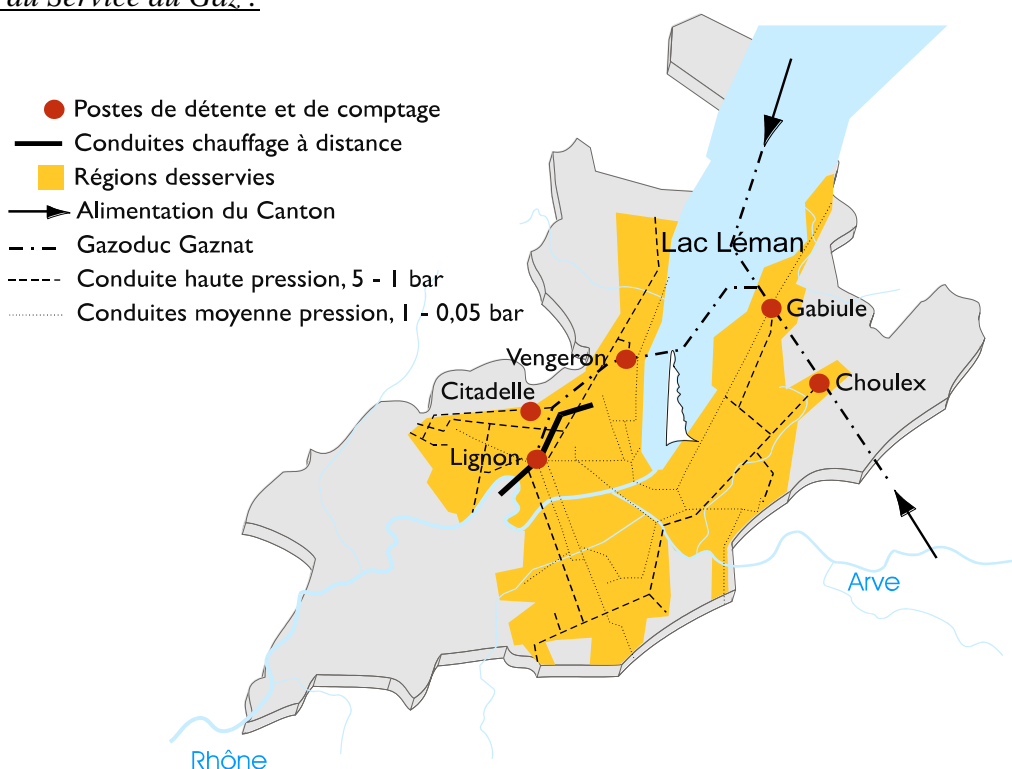
Le Service du Gaz est un des trois services de nature technique. Il est composé de deux divisions : la Division Développement Technique, qui regroupe deux sections et la Division Exploitation Gaz qui regroupe aussi deux sections.

138 collaborateurs travaillent dans le service.

Le Service du Gaz gère un réseau d'environ 725 kilomètres de longueur, qui livre exclusivement du gaz naturel. Celui-ci est fourni depuis les réseaux européens de la société romande distributrice GAZNAT S.A. jusqu'aux cinq postes de détente et de comptage qui alimentent les canalisations des SIG. La distribution jusqu'au client se fait au travers de réseaux dont les pressions varient.

Le réseau de chauffage à distance s'étend sur environ 16 kilomètres. Cette énergie est produite par le site du Lignon-SIG, par une chaufferie centrale. Elle permet d'assurer le chauffage et la production d'eau chaude sanitaire des bâtiments de la Cité du Lignon, des Libellules, de la Cité des Avanchets, de Palexpo, de la gare CFF de l'aéroport. Environ 20'000 habitants en sont bénéficiaires.

### Réseau du Service du Gaz :



### 3.3.2 Vue schématique de l'existant

Les informations présentées dans le tableau sont reprises, pour les plus importantes, de façon développée dans la rubrique qui suit : «description complémentaire de l'existant».

| SERVICE DU GAZ   | Monographies   | Périodiques   |
|--|--|---|
| <b>Direction et Secrétariat</b>  | <b>Monographies recensées par le «secrétariat centralisé»</b><br><i>Volume</i> : environ une centaine<br><i>Thèmes principaux</i> : techniques gazières, chimie analytique, thermodynamique, bureautique, etc.<br><i>Catalogue</i> : 4 listes (Excel)<br><i>Localisation</i> : dissémination dans plusieurs bureaux du service.<br>Environ 10 mètres linéaires | <b>Abonnements en cours</b><br><i>Volume</i> : 21 abonnements<br><i>Types</i> : revues, bulletins d'instituts professionnels<br><i>Thèmes principaux</i> : techniques gazières, construction, administration<br><i>Circulation</i> : «en étoile», parmi les collaborateurs concernés<br><i>Budget</i> : environ 4500 FS<br><b>«Collections anciennes»</b> :<br>Toutes les collections sont reliées. Elles s'échelonnent de 1850 à 1980<br><i>Volume</i> : environ 400 volumes.<br>Une dizaine de collections<br><i>Langues</i> : au moins 50 % est en allemand<br><i>Localisation</i> : 3 parois murales dans un local, environ 20 mètres linéaires.<br>Pas de libre-accès<br><i>Types</i> : revue, publications d'associations, etc. |
| <b>Division Développement Technique</b>  | Peu de monographies<br>Disséminées dans les bureaux  | Certains collaborateurs font partie de la circulation des périodiques.<br>Pas (ou peu) d'abonnements spécifiques à la division.   |
| <b>Section Etudes et Développement</b>   | Quelques monographies : une vingtaine  | Certains collaborateurs font partie de la circulation des périodiques.<br>Pas (ou peu) d'abonnements spécifiques à la section   |
| <b>Division Exploitation Gaz</b><br>Division de maintenance (contrôle des installations, par ex.), qui regroupe des professions de terrain, d'exploitation.<br>Peu de recherche, de bureaux d'études | Peu de monographies<br>Disséminées dans les bureaux  | Certains collaborateurs font partie de la circulation des périodiques.<br>Pas (ou peu) d'abonnements spécifiques à la division  |

| Documentation technique   | Autres supports  | Pratiques documentaires  |
|---|--|--|
| <p>Peu de documentation technique</p> <p>Quelques rapports d'activité d'entreprises gazières.</p>   | <p><b>Internet</b> : quelques connexions (1-3)</p> <p><b>CD-ROM</b> : peu nombreux</p> | <p><b>Catalogue</b> : accessible par tous le service. Mise à jour dès qu'il y a des nouvelles acquisitions</p> <p><b>Dossiers thématiques</b> : compilation de documents relatifs à un sujet</p> <p><b>Revue de presse SIG</b> : réception puis mise à disposition</p> |
|   | <p><b>Internet</b> : 1-2 connexions</p>  |  |
| <p><i>Volume</i> : environ 400 classeurs</p> <p><i>Types</i> : catalogues de fournisseurs, rapports d'exploitation, statistiques, études de projets, etc.</p> <p><i>Localisation</i> : dans un bureau : environ 25 mètres linéaires</p> |  | <p><b>Dossiers thématiques</b> : compilation de documents relatifs à un sujet</p>  |
|   | <p><b>Internet</b> : 1-2 connexions</p>  | <p><b>Dossiers thématiques</b> : compilation de documents relatifs à un sujet</p> <p><b>Revue de presse SIG</b>: réception puis mise à disposition</p>   |

### 3.3.3 Description de l'existant

#### Monographies

**Direction et Secrétariat** : c'est le «secrétariat centralisé» du service, rattaché à la Section Gestion et Finances, qui a recensé ce fonds de monographie.

**Catalogues** : les collaborateurs du «secrétariat centralisé» du service ont mis en place quatre listes avec l'application Excel :

- «ouvrages à disposition du service au secrétariat centralisé»<sup>21</sup> classés par catégories : «informatique», «français» (ouvrages de références tels que les dictionnaires), «types» (administration du Service du Gaz) avec les champs suivants : local, numéro de l'ouvrage, sujet, titre, auteur, date ;
- «ouvrages techniques du Services du Gaz»<sup>22</sup>, classés par ordre numérique (numéros attribués aux ouvrages) avec les champs : local, numéro, sujet, titre, auteur, date ;
- «liste des documents disponibles sur les techniques gazières», non classés, avec les champs : thème, nom du document, éditeur, date ;
- «liste des documents disponibles pour conférences, articles, etc.» Ce sont des documents qui sont archivés. La liste contient les champs suivants : «boîte, thème, nom du document, auteur, date».

Ces listes sont brèves, en général elles ne font pas plus de trois pages.

**Section Etudes et Développement** : on trouve en plus des monographies cataloguées ci-dessus quelques thèses (une dizaine) réalisées à l'EPFL et qui touchent directement les activités de la section.

#### Périodiques

##### **Réception :**

Elle est centralisée au secrétariat.

##### **Circulation :**

Il est attribué à chaque périodique une liste de circulation. La secrétaire appose la liste sur le document, puis il circule en «étoile» parmi les collaborateurs du service : le périodique part du secrétariat vers un lecteur qui le retourne au bout de quelques jours. Il est alors remis à un second usager. Ainsi, le contrôle de la circulation est plus facile, plus strict.

Il est à noter que certaines personnes manquent de discipline en gardant trop longtemps les revues.

##### **Archivage :**

Une fois la circulation achevée, les périodiques aboutissent au secrétariat. La majorité d'entre eux sont éliminés. Cependant, certains sont conservés, temporairement, au secrétariat.

**Budget** : le nombre total est de 22 abonnements pour 21 titres. Le coût global est d'environ 5000 FS (en comptant les abonnements des sections non mentionnées dans le tableau).

**Anciennes collections : le Secrétariat de Direction** a installé dans une salle de réunion un fonds de collections anciennes de périodiques, complètement reliées.

Ce local est verrouillé, il faut donc s'adresser à la secrétaire pour y accéder.

---

<sup>21</sup> cf annexe n°11

<sup>22</sup> cf annexe n°12

**Le fonds** : une dizaine de collections telles que : «*Das Gas und Wasserfach*», de 1922 à 1961, environ 25 volumes, «*Association technique de l'industrie du gaz*», de 1947 à 1978, environ 35 volumes, «*Journal für Gasbeleuchtung*», de 1858 à 1921, environ 80 volumes, et d'autres encore.

### Documentation technique

**Section Etudes et Développement** : la documentation technique est très présente dans cette unité, elle constitue un outil de travail fondamental.

### Autres supports

**Internet** : peu de connexions dans ce service. J'en ai recensé relativement peu (entre 3 et 5). C'est le service le moins «connecté» de l'entreprise.

**CD-ROM** : ce support aussi est peu développé dans le service.

### Pratiques documentaires :

**Dossiers documentaires/Section Etudes et Développement** : la littérature grise est la matière première utilisée pour la réalisation de ces dossiers : rapports de conférences, extraits de publications d'instituts professionnels ou d'autres entreprises (Gaz De France par exemple), mais on trouve aussi des articles de périodiques. Ces dossiers abordent les thèmes suivants : la pompe à chaleur, l'énergie et le chauffage, l'énergie solaire, etc.

**Diffusion** : on peut noter un effort du Secrétariat de Direction pour recenser l'existant, notamment en ce qui concerne les ouvrages, pour les localiser et pour réaliser différents listings afin de mettre à disposition des collaborateurs un outil qui leur permette d'accéder sans peine aux sources documentaires.

## 3.3.4 Analyse critique

### Monographies

**Catalogues** : il existe plusieurs listes d'ouvrages, comme nous l'avons vu. Malheureusement, elles sont structurées différemment (classement, champs) : elles peuvent engendrer une certaine confusion chez l'utilisateur, celui-ci étant peu habitué à la recherche de références. En plus, l'outil n'est pas conçu en suivant une logique documentaire stricte, facilitant l'accès aux documents.

### Périodiques

**Circulation** : c'est le seul service qui a mis en place une méthode de circulation en «étoile» dans l'entreprise. Cela dans un souci de maîtriser le trajet du périodique, afin qu'il soit lu par tous les collaborateurs de la liste et que les délais de lecture soient contrôlés. C'est une démarche représentative du cloisonnement des services, du point de vue de la gestion documentaire : chacun développe sa propre méthode de circulation.

En poursuivant l'idée du cloisonnement, je constate aussi qu'un certain nombre de titres de périodiques existent déjà dans l'un ou l'autre des services.

**Anciennes collections/Direction et Secrétariat** : à première vue, ce fonds a été constitué non pas pour permettre aux usagers potentiels de bénéficier de collections complètes, faciles d'utilisation, ni même pour assurer une conservation optimale de ces documents. Je pense simplement qu'elles ont été reliées à l'initiative d'un collaborateur dans le but de constituer une «collection de prestige».

La localisation dans une salle de réunion verouillée rend la consultation peu aisée, sans pour autant optimiser la conservation.

L'existence de ces collections n'étant pas signalée dans les autres services, celle-ci n'est pas exploitée.

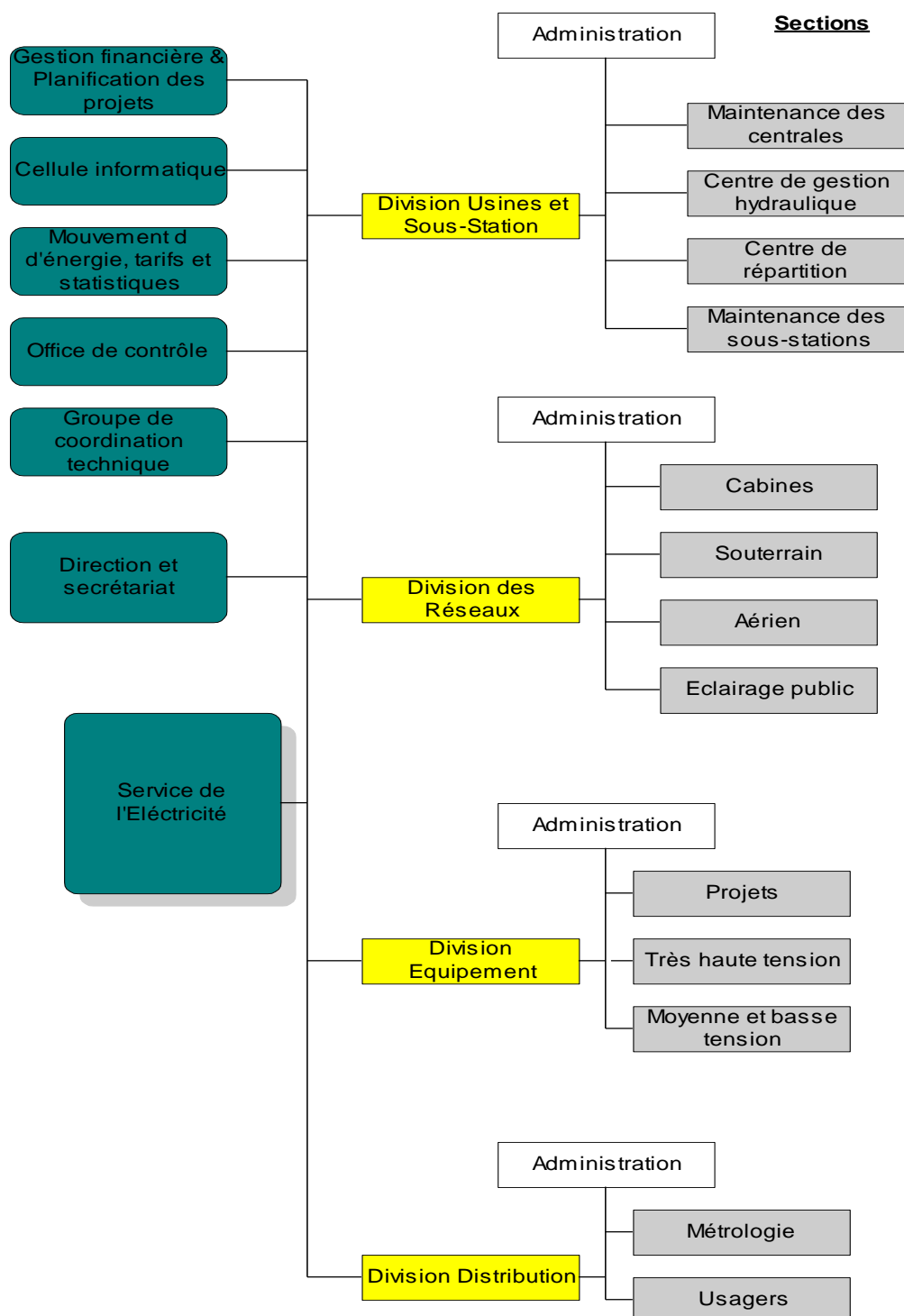
### Documentation technique :

**Section Etudes et Développement** : la documentation technique que j'ai pu observer est localisée dans un bureau où plusieurs collaborateurs travaillent. Cet emplacement est moins dû au manque de place qu'au besoin de disposer à proximité, et continuellement, d'une documentation spécifique aux activités de l'unité.

### 3.4 Service de l'Electricité (SE)

#### 3.4.1 Présentation du service

Organigramme :







### Description sommaire du service :

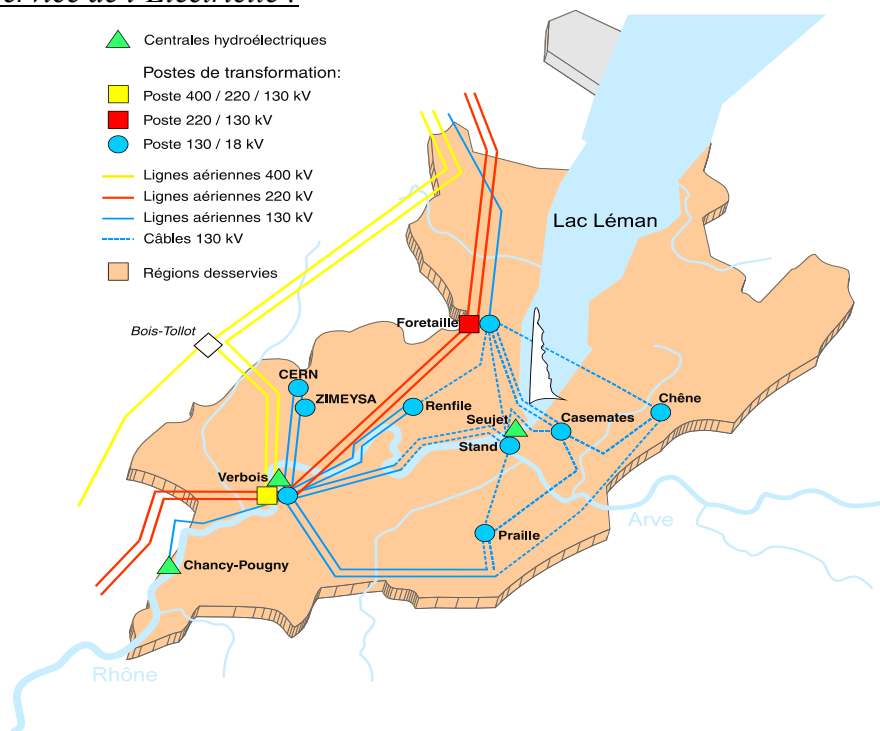
C'est le service le plus important de l'entreprise, non seulement en terme de ressources humaines, mais aussi en terme de volume d'activités.

Le Service de l'Electricité est partagé en 4 divisions : la Division «Usines et Sous-Station», qui regroupe six sections, la Division des «Réseaux» qui regroupe cinq sections, la Division «Equipement», qui regroupe trois sections et enfin la Division «Distribution», qui regroupe deux sections.

552 personnes travaillent au Service de l'Electricité, ce qui correspond à 40 % du nombre total des collaborateurs de l'entreprise.

En terme d'activité : le réseau du Service de l'Electricité couvre tout le canton, excepté la commune de Céligny. Il s'étend sur environ 4000 kilomètres de lignes aériennes et souterraines. La production d'électricité est assurée pour 30 % dans le canton (centrale hydraulique de Verbois, du Seujet, etc.), 70 % viennent de l'extérieur et sont fournis par l'Energie Ouest Suisse SA. Cette entreprise livre son énergie électrique sur le réseau des SIG par des lignes à 400'000 volts aux postes de transformation de Verbois et Foretaille. Elle est ensuite acheminée par des lignes à 130'000 volts jusqu'à neuf sous-stations chargées de réduire la tension de 130'000 à 18'000 volts et d'alimenter environ 1'400 postes de transformation. Ceux-ci sont très largement reliés entre eux et minutieusement répartis dans le canton. L'alimentation des consommateurs se fait depuis ces postes.

### Réseau du Service de l'Electricité :



### 3.4.2 Vue schématique de l'existant

Les informations présentées dans le tableau sont reprises, pour les plus importantes, de façon développée dans la rubrique qui suit : «description complémentaire de l'existant».

| SERVICE DE L'ELECTRICITE   | Monographies  | Périodiques  |
|--|---|--|
| <b>Direction et Secrétariat</b><br>Cette unité regroupe 5 sections<br>(en comptant le Groupe de Coordination Technique <sup>23</sup> ) | Quelques monographies   | <i>Volume : 35-37 abonnements</i><br><i>Type : revues, bulletins d'associations professionnelles, recueil de lois, etc.</i><br><i>Thèmes principaux : droit, électricité, construction, management</i><br><i>Circulation : fourre de circulation</i><br><i>Budget : environ 4000 FS</i><br><i>Conservation : temporaire pour les plus importantes (1-2 ans), dans un local</i> |
| <b>Groupe de Coordination Technique</b>  | <i>Volume : une cinquantaine</i><br><i>Localisation : disséminées dans les bureaux</i><br><i>Thèmes principaux : politique énergétique, électricité, etc.</i> | <i>Volume : 7 abonnements</i><br><i>Types : revues</i><br><i>Thèmes principaux : informatique, construction, management</i><br><i>Circulation : fourre de circulation</i><br><i>Budget : environ 1200 FS</i>   |
| <b>Mouvement d'Energie, Tarifs et Statistiques</b>   | Quelques monographies<br>Disséminées dans les bureaux   | <i>Volume : 6 abonnements</i><br><i>Types : bulletins, publications d'associations professionnelles</i><br><i>Thèmes principaux : statistiques, politique énergétique, économie</i><br><i>Circulation : fourre de circulation</i><br><i>Budget : environ 1400 FS</i>   |
| <b>Division Usines et Sous-Station</b>   | Peu de monographies<br>Disséminées dans les bureaux   | 1 revue recensée (FAO)   |
| <b>Section Centre de Répartition</b>   | Non recensées.  | Non recensées.   |

| Documentation technique   | Autres supports   | Pratiques documentaires  |
|---|---|--|
| Quelques publications d'entreprises du secteur de l'électricité : revue de presse (Energie Ouest Suisse), rapports d'activité, etc.                         | <b>Internet</b> : une quinzaine de connexions. Il y a aussi un poste de consultation libre-service.<br><b>CD-ROM</b> : assez nombreux, 20-30 mais disséminés dans l'unité | <b>Revue de presse SIG</b> : circulation<br><b>Sommaires de périodiques</b> : photocopies<br><b>«Diffusion individuelle»</b> : redistribution de l'information |
| Principalement : normes SIA (Société Suisse des Ingénieurs et Architectes)<br><i>Catalogue</i> : listing Excel qui recense tous les volumes.                | <b>Internet</b> : 3-4 connexions<br><b>CD-ROM</b> : quelques uns  | <b>Catalogue</b> : accessible au service.<br><b>Dossiers thématiques</b> : compilation de documents relatifs à un sujet  |
|   |   | <b>«Schémas de veille»</b> : schémas sur les mouvements (fusions, etc.) des entreprises partenaires, concurrentes des SIG                                      |
| Non recensée  | <b>Internet</b> : 2 connexions (celles de la section ci-dessous)<br><b>CD-ROM</b> : quelques uns  |  |
| <i>Volume</i> : environ 150-200<br><i>Types</i> : catalogues de fournisseurs, normes, etc.<br><i>Localisation</i> : dans un bureau : 10-15 mètres linéaires | <b>Internet</b> : 2 connexions<br><b>CD-ROM</b> : quelques uns  | <b>Revue de presse SIG</b> : réception puis mise à disposition<br><b>Dossiers thématiques</b> : compilation de documents relatifs à un sujet                   |

| SERVICE DE<br>L'ELECTRICITE   | Monographies   | Périodiques  |
|---|--|--|
| <b>Division des Réseaux</b>   | Peu de monographies<br>Disséminées dans les bureaux  | <i>Volume</i> : 8 abonnements<br><i>Thèmes</i> : industrie, droit, administration<br><i>Circulation</i> : informelle<br><i>Types</i> : revues, catalogues, recueils<br><i>Budget</i> : environ 1000 FS                               |
| <b>Division Equipement</b><br><br><b>Section Très Haute Tension</b> | Peu de monographies<br>Disséminées dans les bureaux  | <i>Volume</i> : 2 revues recensées   |
|   | <i>Volume</i> : une trentaine<br><i>Localisation</i> : bibliothèque de la section<br><i>Thèmes principaux</i> : normes, règlements industriels | <i>Volume</i> : 2 abonnements recensés<br><i>Thèmes</i> : construction, électricité<br><i>Budget</i> : environ 200 FS<br><i>Type</i> : annuaires, recueils   |
| <b>Division Distribution</b>  | Quelques monographies<br>Disséminées dans les bureaux  | Fourre qui regroupe certaines revues et qui circule au sein de la division.  |
| <b>Section Métrologie</b>   | Peu de monographies<br>Disséminées dans les bureaux  | Quelques publications d'instituts professionnels<br><i>Circulation</i> : informelle  |
| <b>Section Usagers</b>  | Quelques monographies<br>Disséminées dans les bureaux  | <i>Volume</i> : 17 abonnements<br><i>Thèmes</i> : électricité, administration, éclairage, etc.<br><i>Circulation</i> : fourre de circulation<br><i>Budget</i> : environ 2500 FS<br><i>Conservation</i> : revues les plus importantes |

| Documentation technique  | Autres supports  | Pratiques documentaires   |
|--|--|---|
| Division peu observée  | <b>Internet</b> : 4-5 connexions<br><b>CD-ROM</b> : quelques uns | Non recensées   |
| Documentation technique<br>abondante   | <b>Internet</b> : 10 connexions<br><b>CD-ROM</b> : quelques uns  | Non recensées   |
| <b>Bibliothèque de section</b><br><i>Volume</i> : environ 600 classeurs<br>et 700 dossiers thématiques<br><i>Types</i> : catalogues de<br>fournisseurs, dossiers<br>thématiques<br><i>Localisation</i> : un local, environ<br>25 m2. Libre-accès<br><i>Prêt</i> : cahier de prêt | <b>Internet</b> : 5 connexions<br><b>CD-ROM</b> : quelques uns   | <b>Consultation</b> : quotidienne à la<br>bibliothèque de la section  |
| Elle est abondante mais je ne<br>l'ai pas quantifiée. Elle est<br>disséminée dans les sections,<br>dans les bureaux.   | <b>Internet</b> : 16 connexions<br><b>CD-ROM</b> : quelques uns  |   |
| <i>Volume</i> : environ 200 classeurs<br><i>Types</i> : catalogues de<br>fournisseurs, etc.<br><i>Localisation</i> : environ 15<br>mètres linéaires séparés en 2<br>parties.   | <b>Internet</b> : 1-2 connexions                                 | <b>Sélection et «diffusion<br/>individuelle»</b> : sélection de<br>l'information puis diffusion aux<br>intéressés.<br><b>Recherches documentaires</b> : sur<br>Internet.  |
| Non recensée   | <b>Internet</b> : 15 connexions<br><b>CD-ROM</b> : quelques uns  | <b>Dossiers thématiques</b> : réunion<br>de documents sur un sujet<br><b>Synthèse documentaire</b> : à partir de<br>catalogues de fournisseurs. Une<br>dizaine.<br><b>Recherches documentaires</b> :<br>régulières sur Internet |

### 3.4.3 Description de l'existant

#### Monographies :

Comme c'est le cas dans d'autres services, c'est le support minoritaire. Il est bien présent, mais reste disséminé dans les différentes sections, dans les bureaux. Il rentre souvent dans le cadre de la bibliothèque personnelle. Pour cette raison, il est difficile de le quantifier, même de façon approximative.

#### Périodiques :

##### **Réception :**

Chaque division reçoit ses périodiques qu'elle se charge de distribuer parmi les sections.

##### **Circulation :**

Il existe différentes méthodes de circulation dans le service. Des fourres regroupant les différentes revues circulent parmi les cadres (ils sont une trentaine) des différentes sections rattachées au **Secrétariat - Direction**. Chaque fourre contient les revues propres à un domaine, qui circule uniquement parmi les collaborateurs concernés. Une fois les périodiques consultés, ils les transmettent informellement aux collaborateurs «de proximité». Pour ce qui est de la transmission d'informations administratives ou extra-périodiques, d'autres canaux de distribution sont utilisés.

Dans les autres divisions, les périodiques, regroupés dans une fourre et accompagnés d'une liste de circulation, circulent entre les collaborateurs.

Parfois, dans certaines sections, les périodiques sont transmis de manière informelle, de «main en main».

##### **Archivage :**

Il est aléatoire. Cela dépend de la division, de la section. De manière générale, les revues les plus importantes sont conservées. Les autres sont éliminées.

Pour l'ensemble du service, le nombre total d'abonnements est de 140 pour 70 titres. Le coût approximatif est de 15500 FS

S'il y a pratiquement deux fois plus d'abonnements que de titres, ce n'est pas qu'ils soient systématiquement doublés. Certaines publications sont commandées plusieurs fois : *Le monteur électricien*, en 11 exemplaires, *Info* (feuilles de l'Association Suisse des Electriciens), en 11 exemplaires, pour n'en citer que deux.

Les **thèmes principaux** sont : l'administration (*Feuille d'Avis Officiel* de différents cantons), le management et la finance (*Bilan*, *Gestion et service publics*, *Fortune Internationale*, etc.), le droit (*Recueil de lois*, *Recueil systématique*, *Lois sur les constructions et les installations diverses*, etc.), l'électricité (*Electro Revue*, *De l'électricité à l'électronique*, *Bulletin de l'Association Suisse des Electriciens*, *Internationale de l'éclairage*, etc.).

#### Documentation technique :

**Section Très Haute Tension** : 95 % des documents utilisés font partie de la documentation technique. On peut trouver : environ 400 classeurs de catalogues de fournisseurs, classés par ordre alphabétique, environ 700 dossiers relatifs à des fournisseurs (informations diverses) et environ 200 classeurs regroupant des dossiers concernant les différentes sous-stations. C'est une documentation très spécifique aux activités de la division.

Le local est en libre-accès.

Un système de prêt rudimentaire est en place : les collaborateurs s'inscrivent dans un cahier. Ils mettent leur nom, la date, la section dans laquelle ils travaillent.

**Groupe de Coordination Technique :** les normes de la Société Suisse des Ingénieurs et Architectes (normes SIA) sont présentes dans plusieurs sections de l'entreprise (Section Maintenance et Sécurité aux Services Généraux et au groupe de coordination technique au Service de l'Electricité, pour n'en citer que deux). D'autre part, la Documentation suisse du bâtiment (DOCUBAU) paraissant en 45 classeurs qui compilent de très nombreux articles comportant des bases théoriques de planification, d'exécution et de calcul, s'adresse surtout aux planificateurs du bâtiment. Elle a la particularité d'être mise à jour sur place par une personne de la DOCUBAU.

**Section Métrologie :** cette unité se divise en deux au niveau des activités et de l'emplacement géographique des bureaux. Pour cette raison la documentation suit cette répartition, le principe étant de faciliter son accès. Elle est cependant peu importante, environ 200 classeurs de catalogues de fournisseurs, de modes d'emploi d'appareils de tarification, etc.

Le **Service de l'Electricité** est très riche en documentation technique. Les sections gèrent elles-mêmes leurs documents. Je n'ai malheureusement pas pu «visiter» toutes les unités, faute de temps. Cependant, je pense avoir identifié suffisamment de foyers documentaires pour qu'ils soient représentatifs du service. La gestion des documents est relativement similaire d'une section à l'autre.

### Autres supports

**Internet :** les connexions, dans l'ensemble du service sont nombreuses. J'en ai recensé 52 en tout, plus un poste de consultation libre-service.

**CD-ROM :** dans chaque section ou division observée, les CD-ROM sont présents mais ils sont difficilement quantifiables car ils ne sont pas regroupés pour l'ensemble du service. Ils sont disséminés dans les divisions. L'ampleur du service rend leur recensement encore plus ardu.

### Pratiques documentaires

Elles sont nombreuses. J'ai pu recenser :

**Revue de presse SIG :** elle circule principalement parmi les cadres de la direction. Une fois lue, elle est mise à disposition des autres collaborateurs du service.

**Sommaires de périodiques/Direction-Secrétariat :** un des cadres de la direction fait des photocopies de certains sommaires, à titre personnel. Cette démarche provient d'un manque de temps pour la lecture des périodiques. Ainsi, ces photocopies lui permettent de retrouver une information, un article, ultérieurement. Grâce à cette méthode, il réduit les risques de passer au travers de l'information.



**Diffusion/Direction-Secrétariat** : régulièrement, certains collaborateurs redistribuent de manière informelle certaines des informations qu'ils reçoivent, susceptibles d'intéresser d'autres personnes.

**Schémas «de veille»/Mouvement d'Energie, Tarifs et Statistiques** : les collaborateurs de la section, de par la nécessité de connaître les évolutions et les transformations de l'environnement économique des SIG, ont réalisé un schéma, complexe qui représente ce milieu instable. On peut percevoir les fusions, les grands groupes, les actionnaires, etc. Ces personnes ont besoin de ce type d'information. Pour qu'elle soit exploitable, ils doivent d'abord la chercher, l'assimiler et la modeler, ce qui leur demande beaucoup de temps. Cette information serait sûrement fort utile pour d'autres collaborateurs de sections, divisions, voire services différents.

**Synthèses documentaires/Section Usagers** : un des collaborateurs rencontrés, de par son activité de conseiller en énergie à la clientèle, doit pouvoir proposer aux clients, (mais aussi aux collaborateurs de l'entreprise) une information simplifiée et signifiante concernant les différentes sources d'énergie. Pour cela, il a donc réalisé une dizaine de synthèses documentaires différentes, qu'il propose dans des fourres en plastique. Sa démarche est la suivante : lecture de documents techniques et pointus sur un sujet (les sources lumineuses, la cuisson à l'électricité, etc.), compilation d'une partie des informations, souvent en les vulgarisant, de manière à ce qu'elles puissent former un dossier complet et compréhensible pour un lecteur néophyte. A la fin de chaque synthèse, il y a une bibliographie. Chaque dossier comporte une trentaine de pages.

**Recherche documentaire/Section Usagers** : elles sont régulières sur Internet. Les collaborateurs connectés sont nombreux, une quinzaine sur un effectif de 30 personnes, pour la section. Leurs activités de conseillers à la clientèle nécessitent un besoin d'informations très actuelles concernant l'offre énergétique sur le marché romand. Internet est l'outil adéquat.

**Sélection et diffusion de l'information/Section Métrologie** : dans cette unité, une personne a la responsabilité de lire ou parcourir les principales publications arrivant dans la section, de sélectionner les informations importantes, susceptibles d'intéresser le reste des collaborateurs, et de leur envoyer des photocopies.

**Recherche documentaire/Section Métrologie** : cette section ne possède qu'une ou deux connexions à Internet. Conscients du potentiel d'information accessible sur Internet, mais aussi du temps et des aptitudes nécessaires que les recherches impliquent, les collaborateurs adressent leurs requêtes à une personne qui possède la connexion (de la section) et qui est familiarisée avec l'outil. Il y a donc un responsable des recherches sur Internet, pour la Section Métrologie.

### 3.4.4 Analyse critique

#### Monographies

Le volume total de monographies dans le service, relativement faible comparé à l'abondance de la documentation technique et des périodiques, est dû à la nature même du service, qui regroupe des activités très techniques.

## Pratiques documentaires

**Synthèses documentaires/Section Usagers** : cette pratique est très rare dans l'entreprise. Contrairement aux collaborateurs des Services Généraux, qui font appel à une société pour bénéficier de synthèses documentaires, ceux du Service de l'Electricité les réalisent eux-mêmes.

En ce qui concerne le produit en lui-même, on peut remarquer que :

- le contenu est relativement complet : table des matières, références bibliographiques, développement des différents points. Cependant, le document reste volumineux et demande un certain effort de compréhension ;
- la densité d'informations reste importante, ce qui peut constituer une entrave à la lecture pour un client désirant une information accessible, concise et exhaustive.

Les constats sont évidents : ce produit pourrait évoluer et vivre si sa diffusion était servie par une infrastructure documentaire. Celle-ci pourrait apporter son appui à deux niveaux : soutien et conseils pertinents lors de la réalisation, aide à la diffusion (base de données). Ainsi, le produit idéal serait le fruit d'une collaboration entre un spécialiste de l'information documentaire et un spécialiste de la distribution d'électricité.

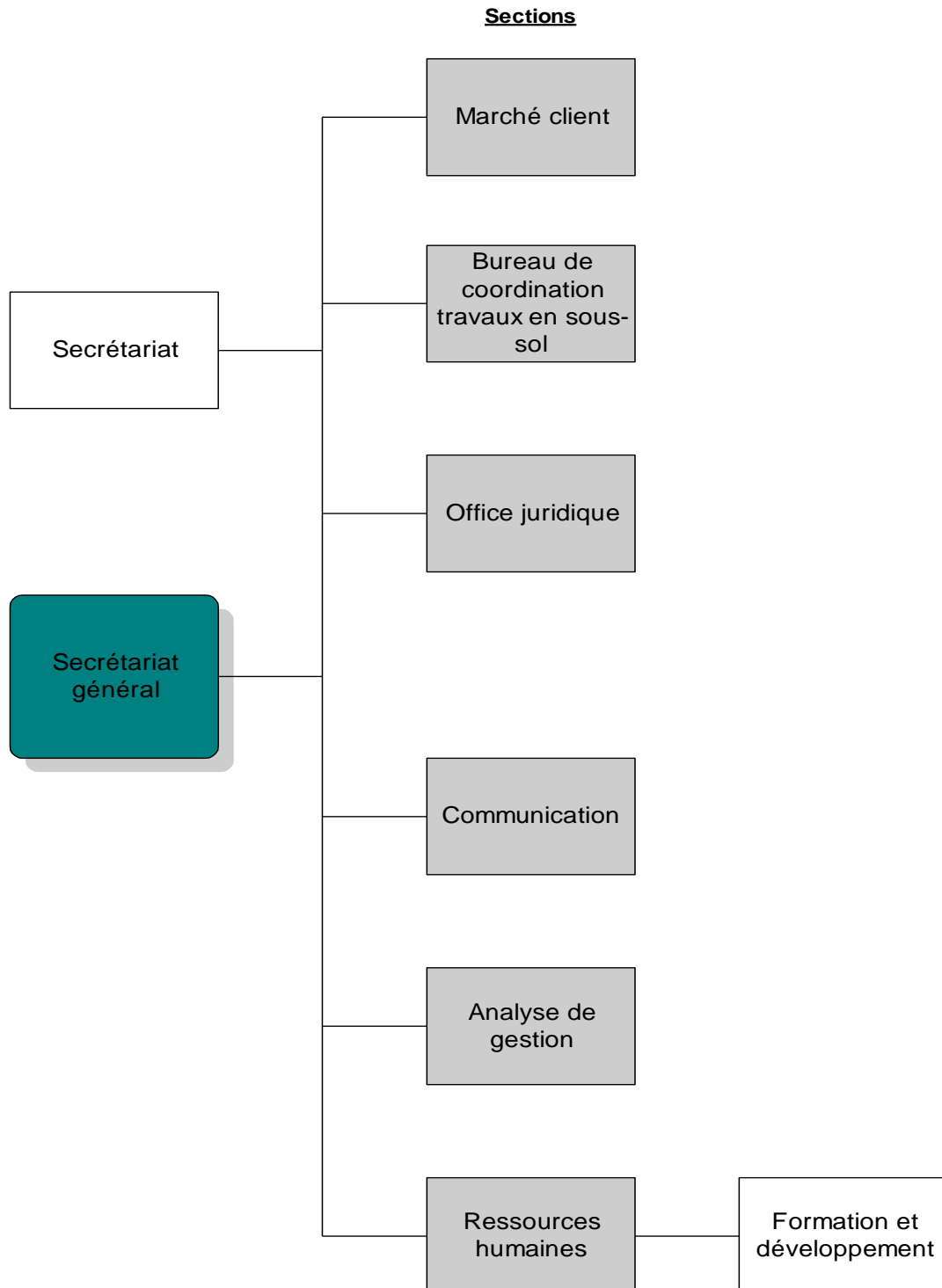
**Section Métrologie** : on constate, en observant les pratiques documentaires recensées dans cette section, qu'il existe réellement des besoins d'accès à l'information, des besoins d'informations pertinentes, triées dans la masse transitant au sein de la section. Cependant, les collaborateurs ne disposent pas de temps pour effectuer ces tâches. Ils doivent alors mettre en place des systèmes d'organisation documentaire précaires, aléatoires, qui ne peuvent convenir à long-terme. L'attribution des responsabilités d'évaluation, de sélection et de diffusion de l'information à des collaborateurs qui ne disposent eux-mêmes que peu de temps et peu de rigueur documentaire pour ces fonctions, réduit la valeur et le pouvoir de l'information. En fin de compte, ce constat est représentatif pour de nombreuses sections, de nombreux services. Chacun à ses besoins informationnels, mais il ne dispose pas des moyens nécessaires, ni de la formation pour les satisfaire. Pour remédier à cet état de fait, il doit alors imaginer une organisation, une méthode de gestion, qui bien souvent est inadaptée à ses exigences professionnelles.



### 3.5 Présidence-Secrétariat Général (SP)

#### 3.5.1 Présentation du service

Organigramme :



### Description sommaire du service :

La Présidence-Secrétariat Général est un service de type administratif. Contrairement aux autres services, il n'est pas scindé en plusieurs divisions, mais directement en sections. En se référant à l'organigramme, on trouve les sections suivantes : Analyse de gestion, Bureau de coordination travaux en sous-sol, Audit interne - contrôle financier, Ressources humaines, Formation et développement, Office Juridique, Marché-clients, Communication. Comme on le constate, les activités s'inscrivent dans le cadre restreint des sections, mais elles s'appuient sur des concepts généraux dont certains pourraient être communs aux différentes unités, tels que : marketing, droit, analyse financière, communication, management, gestion de ressources humaines, planification, etc.

La Présidence-Secrétariat Général emploie 91 collaborateurs. C'est le plus petit service de l'entreprise.

### 3.5.2 Vue schématique de l'existant

Les informations présentées dans le tableau sont reprises, pour les plus importantes, de façon développée dans la rubrique qui suit : «description complémentaire de l'existant».

Je n'ai pas «visité» toutes les sections de ce service. D'abord à cause d'un manque de temps, ensuite parce que celles que j'ai observé sont relativement nombreuses pour être représentatives du traitement et de la perception de la documentation dans ce service.

Il y a 3 sections que je n'ai pas étudié : «Analyse de gestion», «Bureau de coordination travaux en sous-sol» et «Audit interne».

| PRESIDENCE-<br>SECRETARIAT<br>GENERAL | Monographies  | Périodiques   |
|---------------------------------------|---|---|
| Secrétariat Général                   | <p>Peu de monographies<br/>Disséminées dans les bureaux</p>   | <p><b>Abonnements en cours</b><br/> <i>Volume</i> : 2-4 abonnements<br/> <i>Type</i> : quotidiens, revues<br/> <i>Thèmes principaux</i> : management, économie, finances, droit, administration<br/> <i>Budget</i> : environ 300-400 FS<br/> <i>Circulation</i> : non<br/> Mise à disposition pour consultation</p>   |
| Office Juridique                      | <p><b>Bibliothèque de la section :</b><br/> <i>Gestion</i> : le secrétariat et les juristes de l'Office Juridique<br/> <i>Volume</i> : environ 200 ouvrages<br/> <i>Parution</i> : quelques ouvrages datant du début du siècle, le reste étant actuel<br/> <i>Thèmes principaux</i> : jurisprudence, droit administratif, droit social, droit commercial, etc.<br/> <i>Catalogue</i> : entrées matières et auteurs<br/> <i>Localisation</i> : environ 30 m2, en libre-accès. Les documents restent dans le local<br/> <i>Signalisation</i> : simple</p> | <p><b>Abonnements en cours</b><br/> <i>Volume</i> : 15 abonnements<br/> <i>Types</i> : Recueils systématiques, revues, Mémoires, etc.<br/> <i>Thèmes principaux</i> : jurisprudence, droit administratif, droit social, droit commercial, etc.<br/> <i>Circulation</i> : liste de circulation<br/> <i>Budget</i> : environ 3000 FS<br/> <b>Collections archivées</b><br/> Tous les périodiques reviennent à la bibliothèque, après circulation<br/> <i>Conservation</i> : systématique<br/> <i>Reliure</i> : systématique</p> |

| Documentation technique | Autres supports   | Pratiques documentaires  |
|-------------------------|---|--|
| Quasi inexistante       | <b>Internet</b> : 1-2 connexions<br>Poste de consultation<br><b>CD-ROM</b> : quelques uns | <b>«Dossier de presse»</b> : à l'état de maquette. Idée : sélectionner et compiler des articles du mensuel PME dans un classeur.<br><i>Classement</i> : rubriques de la revue<br><b>Revue de presse SIG</b> : Réception et circulation rapide dans la section<br><b>Recherches documentaires</b> : régulières à la bibliothèque de l'Office Juridique<br><b>Nouvelles acquisitions</b> :<br>monographies : communication des nouvelles acquisitions via la messagerie électronique |
| Quasi inexistante       | <b>Internet</b> : 2-3 connexions  | <b>Recherches documentaires</b> : régulières. Sur Internet ou dans des bibliothèques externes à l'entreprise<br><b>Revue de presse SIG</b> : réception et circulation rapide dans la section   |

| PRESIDENCE-<br>SECRETARIAT<br>GENERAL  | Monographies   | Périodiques  |
|--|--|--|
| <b>Ressources Humaines</b><br>Section qui fournit un appui aux conseils, à la hiérarchie et aux collaborateurs.  | <b>«Local-café» :</b><br><i>Volume</i> : une cinquantaine<br><i>Thèmes principaux</i> : économie, gestion de ressources humaines, management, droit du travail | <i>Volume</i> : 4-6 abonnements<br><i>Thèmes</i> : économie, gestion des ressources humaines<br><i>Types</i> : uniquement des revues<br><i>Budget</i> : environ 700 FS<br><i>Circulation</i> : informelle  |
| <b>Communication</b><br>Section qui s'occupe de la communication interne et des relations publiques de l'entreprises. Elle conçoit et diffuse la revue de presse SIG.    | Peu de monographies<br>Disséminées dans les bureaux  | <i>Volume</i> : 20-25 abonnements<br><i>Thèmes</i> : presse générale, économie, politique<br><i>Types</i> : revues, quotidiens, bulletins d'associations professionnelles<br><i>Budget</i> : environ 3500-4000 FS<br><i>Circulation</i> : les périodiques sont dépouillés pour la revue de presse puis mis à disposition dans la salle de lecture. |
| <b>Formation et Développement</b><br>Section qui fournit des conseils et développe des actions de formation pour les employés. Elle assure aussi le suivi des apprentis. | Peu de monographies<br>Disséminées dans les bureaux<br><i>Thèmes principaux</i> : management, gestion de ressources humaines, formation continue               | <i>Volume</i> : 4 abonnements<br><i>Thèmes principaux</i> : électronique, économie<br><i>Budget</i> : environ 200 FS<br><i>Type</i> : revues, bulletins d'instituts, d'associations professionnelles<br><i>Circulation</i> : informelle  |



| Documentation technique   | Autres supports  | Pratiques documentaires   |
|---|--|---|
| Quasi inexistante   | <b>Internet</b> : 10 connexions<br><b>CD-ROM</b> : quelques uns  | <b>Revue de presse SIG</b> : le chef de section la reçoit et la transmet aux personnes intéressées.   |
| Quasi inexistante<br>Quelques rapports de gestion, bilans sociaux : rapport de gestion d'Electricité Romande, de Swissgas, de Gaznat, etc.<br>Revue de presse de l'Energie d'Ouest Suisse (EOS) | <b>Internet</b> : 1 connexion<br><b>Vidéos</b> : relativement nombreuses<br><i>Volume</i> : environ une centaine<br><i>Catalogue</i> : dans la base de données «photothèque et publications»<br><i>Thèmes principaux</i> : information générale sur les trois fluides (eau, gaz, électricité), sur les sites SIG, sur l'entreprise<br><i>Localisation</i> : archives de la Présidence-Secrétariat Général, Economat, Section Communication | <b>Revue de presse SIG</b> :<br>dépouillement et sélection des articles : par le chef de section<br>Mise en forme et diffusion : par l'assistante à l'information                                     |
| Quasi inexistante<br>Quelques supports de cours (dispensés par l'entreprise)  | <b>Internet</b> : pas de connexion<br><b>CD-ROM</b> : quelques uns   | <b>Recherches documentaires</b> : régulières, via Internet et dans la presse (salle de lecture)<br><b>Revue de presse SIG</b> : le chef de section la reçoit et la transmet aux personnes intéressées |

### 3.5.3 Description de l'existant

#### Monographies :

**Catalogue/Office Juridique** : il se présente sous la forme de fiches. Il comprend des entrées matières (principales catégories du droit) et des entrées auteurs. Il n'est pas tenu à jour.

Par rapport aux autres sections du service, **l'Office Juridique** dispose d'une structure documentaire relativement développée : unité physique des documents, classement ordonné dans les rayons, ébauche de fichier catalographique, reliure, matériel de consultation et de reproduction.

Les documents ne sortent pas de la bibliothèque de **l'Office Juridique**. Le local est en libre-accès pour tous les collaborateurs de l'entreprise.

#### Périodiques

##### **Réception :**

Chaque section reçoit directement les périodiques auxquels elle est abonnée.

##### **Circulation :**

**Section Formation et Développement**, les périodiques circulent parmi les collaborateurs de façon informelle : inexistence d'une liste de circulation, transmission de main en main.

Dans la majorité des autres sections, la circulation s'effectue avec une liste.

**Secrétariat Général** : les abonnements à des périodiques sont peu nombreux, entre 2 et 4. Ils ne circulent pas. Ils sont réceptionnés par le secrétariat puis mis à disposition dans le hall.

##### **Archivage :**

Il n'existe pas de charte de conservation des périodiques, commune aux différentes sections. Chacune gère ses collections en fonction de ses propres critères. Prenons deux exemples :

**Office juridique** : les périodiques sont systématiquement reliés afin que les collaborateurs puissent bénéficier de séries complètes, faciles de consultation. Ainsi, ces revues reliées sont prédisposées à une conservation optimale.

**Section Communication** : si cette petite unité, composée de trois collaborateurs, reçoit autant de périodiques, c'est qu'elle est responsable de la maintenance de la salle de lecture ainsi que de la revue de presse, de sa création à sa diffusion. Dès qu'un périodique est dépouillé, il est mis en consultation à la salle de lecture. Lorsque le volume d'anciens numéros d'un périodique devient trop important (ne rentre plus dans l'étagère, par exemple), ils sont éliminés.

Les **domaines** couverts par les revues des différentes sections, sont communs. Cela est dû à la nature administrative du service, qui regroupe essentiellement des professions de même profil : gestion des ressources humaines, management, planification, finances.

Le **coût annuel des abonnements** de périodiques pour les sections observées est d'environ : 10200 FS. Celui de l'ensemble du service équivaut environ à 18000 FS.

Le nombre des abonnements des sections présentées s'élève à environ 60 et celui des abonnements pour tout le service à environ 75.

## Documentation technique

On constate que dans ce service, la documentation technique est moindre. Elle est peu utilisée au profit des publications diverses (revues, quotidiens, etc.) qui sont nombreuses.

## Autres supports :

**Vidéos/Section Communication** est responsable d'un certain nombre de vidéos institutionnelles (présentation de l'entreprise) et promotionnelles (présentation de prestations offertes par l'entreprise) que l'on peut estimer à une centaine.

Elles sont répertoriées dans deux outils :

- dans un listing simple qui comprend les champs suivants : titre, année de réalisation, durée, format, nombre d'exemplaire, localisation, producteur et réalisateur, remarques ;
- dans une base de données intitulée «Photothèque et publications», développée avec le logiciel Lotus Notes et accessible par tous les collaborateurs.

Ces vidéos sont localisées à différents lieux dans l'entreprise : archives du Secrétariat Général, à l'économat (Services Généraux), à la Section Communication (du Secrétariat Général).

**Connexions Internet/Section des Ressources Humaines** : je constate que sur quinze collaborateurs, dix d'entre eux sont connectés, ce qui correspond à environ 65 % de l'effectif. Ce chiffre est très important en comparaison des autres sections de l'entreprise.

Il y a environ 25 **connexions Internet** dans le service.

Pour l'ensemble du service, **les CD-ROM** restent peu nombreux mais sont néanmoins utilisés. C'est un support qui se développe dans l'entreprise.

## Pratiques documentaires :

**Recherche documentaire/Office juridique** : de part leur domaine d'activité, les juristes de l'entreprise ont systématiquement besoin de référencer les projets, les études qu'ils ont en cours. Afin d'obtenir une information pointue, rapidement et facilement, ils doivent bénéficier d'outils documentaires et d'infrastructures performantes. Pour cela, ils recherchent leurs informations à la bibliothèque de l'Office juridique et à la bibliothèque de la Faculté de droit, qui sont en mesure de satisfaire leurs besoins informationnels.

**«Dossier de presse»/Secrétariat Général** : un des collaborateurs en charge de l'administration de la Présidence-Secrétariat Général, a réalisé un dossier, sous forme de classeur, qui regroupe des photocopies d'articles de la revue P.M.E., jugés suffisamment pertinents pour satisfaire les besoins (non-évalués) de certains collaborateurs du service. Les rubriques du sommaire correspondent à celles du périodique.

Le collaborateur a aussi ébauché une base de données, pour faciliter l'accès aux documents, avec le logiciel Lotus Notes. Elle recense les références des articles compilés dans les classeurs, sous forme de fiches<sup>1</sup>. Chacune d'entre elle possède six champs et sous-champs. On trouve donc :

---

<sup>1</sup> cf annexe n°13

- Champs 1: références de l'article. Sous-champs : titre et sous-titre de l'article, numéro, mois/année ;
- Champs 2: moteurs de recherche. Sous-champs : sujets traités, mots-clés ;
- Champs 3: départements SIG potentiellement intéressés. Sous-champs : Services techniques, Service comptabilité et Finances, Services généraux, Ressources humaines, Office Juridique, présidence et conseils ;
- Champs 4: revue de presse SIG. Sous-champs : sélectionné dans la revue de presse SIG ;
- Champs 5: archivage. Sous-champs : répertoire associé, historique de la demande ;
- Champs 6: statistiques. Sous-champs : chiffres et graphiques, commentaires.

**Revue de presse SIG :** on peut noter que la revue de presse est présente dans toutes les sections du service. En effet, les articles sélectionnés sont susceptibles d'intéresser de nombreux collaborateurs et de leur apporter le type d'information dont ils ont réellement besoin.

**Diffusion/Secrétariat Général :** toutes les monographies acquises sont signalées dans la messagerie électronique, aux collaborateurs. Ainsi, si les ouvrages restent dans les bureaux, les intéressés connaissent l'existence et la localisation de l'ouvrage.

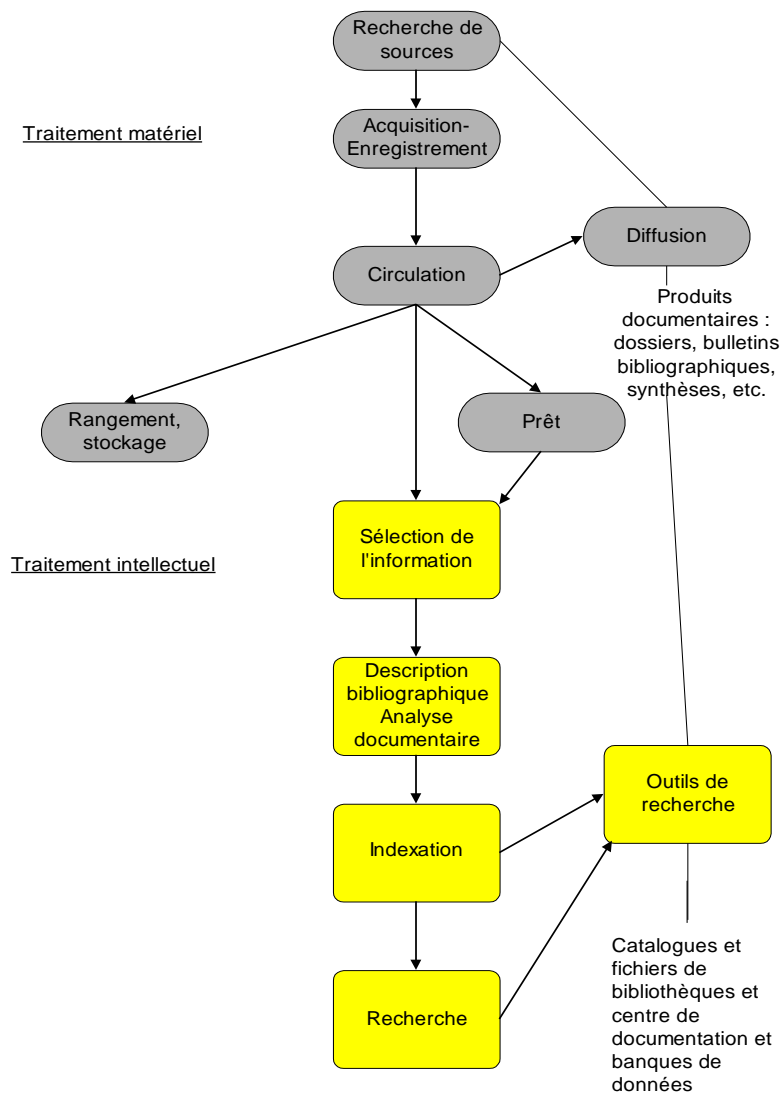
### 3.5.4 Analyse critique

#### *Monographies*

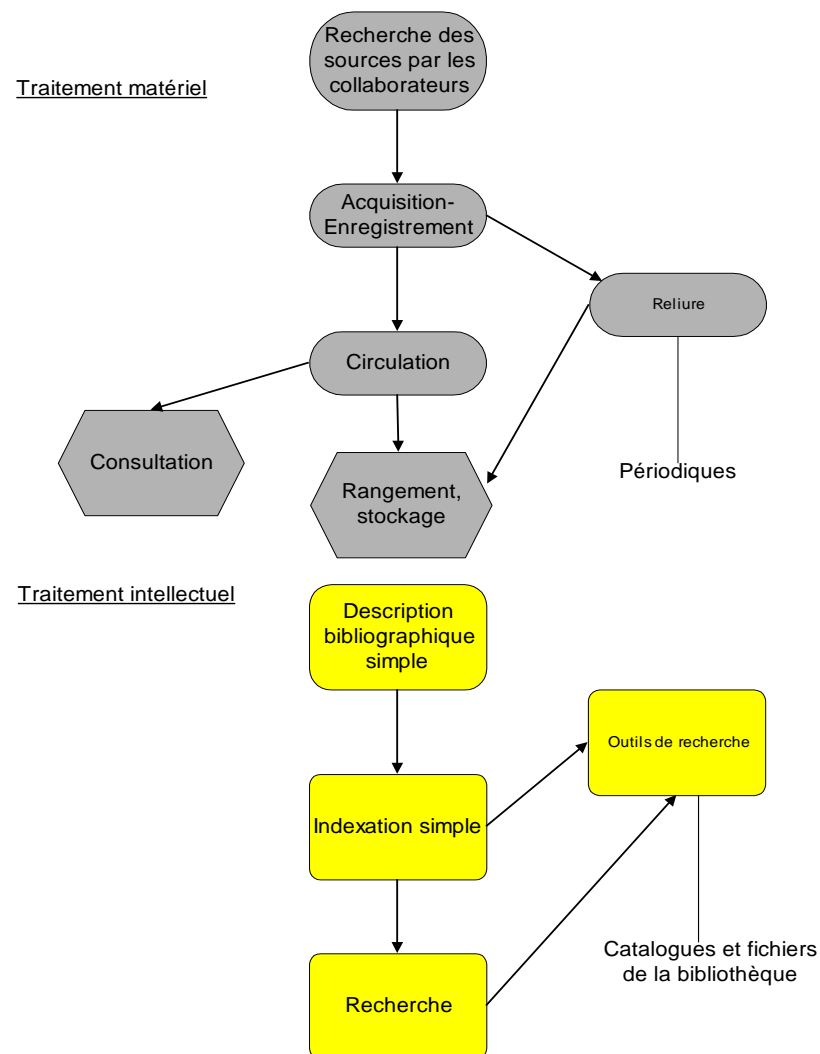
Pour mettre en évidence le processus lié au traitement documentaire de la bibliothèque de l'Office Juridique, les carences qui existent et qui peuvent avoir des conséquences sur la qualité des outils mis à disposition ainsi que de leur utilisation, je vais le comparer à la chaîne documentaire standard pour la gestion de documents.

Pour cela, je vais les illustrer sous forme de schémas.

Chaîne documentaire :  
les opérations  
chronologiques



Chaîne documentaire :  
bibliothèque de l'Office  
juridique



Les remarques concernant la comparaison des deux chaînes documentaires rejoignent celles de la bibliothèque du Service l'Eau<sup>2</sup>.

On peut encore rajouter que pour la bibliothèque de l'Office Juridique, le prêt n'existe pas. De plus, l'opération «Diffusion» est aussi, dans cas là, absente du circuit. Cela est regrettable car de nombreux collaborateurs, répartis dans l'entreprise seraient susceptibles d'être intéressés par la nature du fonds.

### Périodiques

Bien qu'il existe une liste des périodiques, que chaque section utilise pour le renouvellement des abonnements, nombreux d'entre eux sont doublés, triplés, voire quadruplés. Je constate donc que chaque section fonctionne en vase clos, ignore ce que possèdent les autres sections. Est-ce une volonté délibérée des unités de posséder leurs propres abonnements ? Cette volonté est-elle davantage due à un besoin très fort d'avoir à proximité des périodiques ou plutôt est-elle le résultat d'un cloisonnement des sections, d'un problème de communication et de transmission de l'information ?

**Office Juridique** : l'accroissement du volume des périodiques sera problématique à court-terme, car la place libre dans la bibliothèque est limitée. Si celle-ci se situe à proximité de l'Office Juridique, les juristes doivent prévoir le déplacement de cette structure dans un local plus vaste.

Ils devront donc envisager de nouvelles méthodes de travail.

### Pratiques documentaires

**Signalisation-communication/la bibliothèque de l'Office Juridique** n'est malheureusement pas suffisamment signalisée depuis l'extérieur du local. Si l'on trouve sur la porte une plaquette où il est indiqué «Office juridique - Bibliothèque» en petits caractères, aucune indication significative n'est mise en place pour les personnes externes à l'Office Juridique, au service.

**Vidéos/Section Communication** : l'inscription des références des vidéos dans une base de donnée accessible à tous est une démarche documentaire positive. Cela élargi cette information à l'ensemble des collaborateurs. De plus, les champs utilisés pour la description des vidéos sont pertinents, ils permettent d'identifier précisément les caractéristiques physiques et intellectuelles du document.

**«Dossier de presse»/Direction, secrétariat** : tout d'abord, ce dossier est un véritable «embryon» de produit documentaire. Les intentions sont intéressantes, cependant la diffusion et l'exploitation de l'outil par les collaborateurs ne peuvent être optimale. En effet, la réalisation du dossier de presse est effectuée sans les objectifs propres à notre profession, à savoir :

- qui seront les utilisateurs de ce produit ?
- quelles sont les informations dont ils auront besoin ?
- comment dois-je concevoir cet outil ou quels sont les principes documentaires que je dois suivre pour que cet outil puisse être facilement utilisé par les collaborateurs ?

---

<sup>2</sup> Se référer au point 3.2.4/Périodiques

L'intention de mettre à disposition ce produit dans le service est judicieuse, il me paraît certain que ce type d'outil pourrait intéresser, si ce n'est l'ensemble des collaborateurs, en tout les cas ceux concernés par les domaines mis en avant par le mensuel PME, à savoir : économie, finance, management, marketing, etc.

De plus, ce «produit» est conçu à partir d'un seul périodique : PME.

Pourquoi le choix de ce périodique et pourquoi uniquement ce périodique ? Simplement parce que c'est la principale revue qui arrive au secrétariat et qu'elle est consultée par de nombreux collaborateurs. Il s'agit d'utiliser ce qu'il y a à disposition.

Il faut aussi considérer que la réalisation de ce dossier de presse demande beaucoup de temps.

**Recherche documentaire** : si les connexions sont nombreuses dans le service, c'est que les collaborateurs sont conscients qu'il existe un potentiel informationnel sur Internet qui doit être exploité. Cependant, la plupart d'entre eux rencontrent des barrières d'accès à l'information :

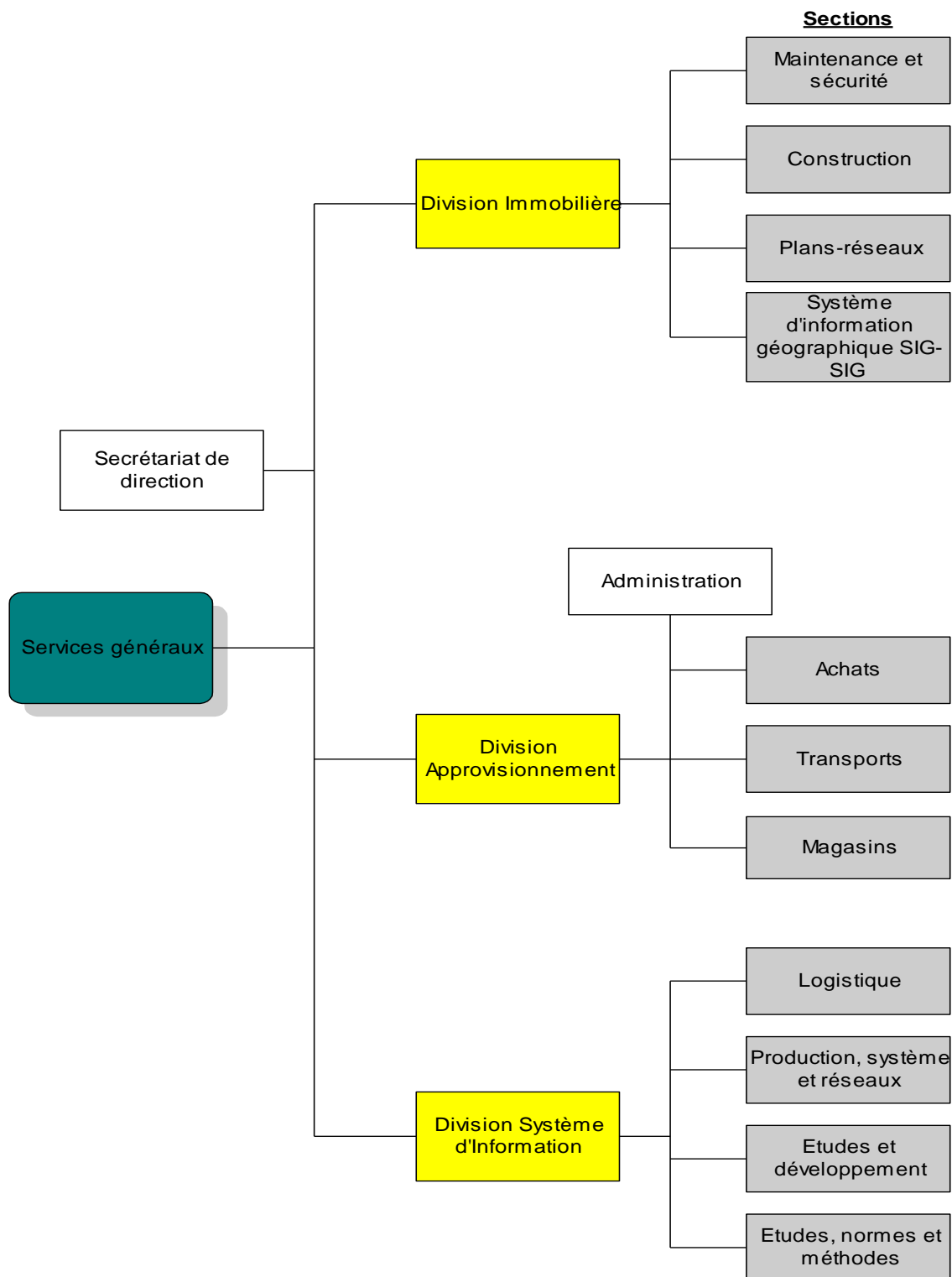
- manque d'orientation vers des sites, des modes de recherche, des mots-clés pertinents ;
- manque de temps pour la consultation.

Enfin, les résultats obtenus dans la pratique sont souvent décevants. Les usagers ne disposent pas d'une information pertinente, spécifique à leurs besoins.

## 3.6 Services Généraux (SX)

### 3.6.1 Présentation du service

#### Organigramme





### Description sommaire du service :

Les Services Généraux sont partagés en trois divisions qui comprennent chacune leurs sections.

Ainsi, il y a : la Division Immobilière, la Division Approvisionnement et la Division Système d'Information.

Ses principales activités sont basées sur l'appui et la logistique pour les autres services de l'entreprise. Il met à disposition, entretient et régit les locaux appropriés. Il facilite la réalisation des objectifs de l'entreprise en mettant en oeuvre tant des moyens informatiques que de transports. Le service gère l'équipement, l'approvisionnement et les plans réseaux des SIG.

Il assure donc :

- la maintenance et l'évolution du patrimoine immobilier et foncier,
- la sécurité générale de l'entreprise et de ses collaborateurs,
- l'exploitation des télécommunications,
- l'établissement et la mise à jour du cadastre des réseaux de l'eau et des énergies,
- l'achat du matériel et des prestations externes,
- la gestion du stock et la livraison du matériel,
- la mise à disposition des véhicules et des engins,
- la disponibilité du système d'information et la fourniture de prestations associées.

Au point de vue des ressources humaines, les Services Généraux regroupent 236 collaborateurs.

### 3.6.2. Vue schématique de l'existant

Les informations présentées dans le tableau sont reprises, pour les plus importantes, de façon développée dans la rubrique qui suit : «description complémentaire de l'existant».

| SERVICE GENERAUX  | Monographies  | Périodiques  |
|---|---|--|
| <b>Direction et Secrétariat</b>   | Peu de monographies<br>Disséminées dans les bureaux   | <b>Abonnements en cours</b><br><i>Volume</i> : une dizaine d'abonnements<br><i>Types</i> : revues, bulletins d'instituts, d'associations professionnelles<br><i>Thèmes principaux</i> : droit, industrie, économie, énergie, etc.<br><i>Circulation</i> : fourre de circulation<br><i>Budget</i> : environ 1500 FS<br><b>Collections archivées</b><br><i>Conservation</i> : non systématique. Les plus importantes sont archivées. |
| <b>Division Immobilière</b><br><br><b>Section Maintenance et Sécurité</b><br>Section très technique | Peu de monographies<br>Disséminées dans les bureaux   | <i>Volume</i> : 17 abonnements<br><i>Thèmes</i> : architecture, électricité, bâtiment, droit<br><i>Circulation</i> : liste de circulation<br><i>Types</i> : revues, publications d'associations professionnelles<br><i>Budget</i> : environ 3000 FS<br><b>Collections archivées</b><br><i>Conservation</i> : selon importance de la revue. En général, 1 an puis élimination   |
| <b>Section Construction</b><br>Section très technique   | Peu de monographies<br><i>Volume</i> : une quarantaine<br><i>Thèmes</i> : architecture, industrie du bâtiment<br><i>Localisation</i> : bibliothèque de la section | <i>Volume</i> : 16-18 abonnements<br><i>Thèmes</i> : industrie, bâtiment, architecture, génie civil, construction<br><i>Circulation</i> : liste de circulation<br><i>Types</i> : revues, bulletins d'associations professionnelles<br><i>Budget</i> : environ 5500 FS<br><b>Pas de collections archivées</b>   |

| Documentation technique  | Autres supports   | Pratiques documentaires   |
|--|---|---|
| Quasi inexistante au niveau de la direction<br>Quelques rapports d'activité  | <b>Internet</b> : quelques connexions<br><b>CD-ROM</b> : quelques uns       | <b>Revue de presse SIG</b> : circulation parmi les cadres de la direction   |
| <b>Bibliothèque de section</b><br><i>Gestion</i> : collaborateurs<br><i>Thèmes</i> : bâtiment, industrie<br><i>Types</i> : catalogues de fournisseurs, recueils de normes, etc.<br><i>Localisation</i> : à l'étage de la section, un local d'environ 20 m2 et une paroi murale (environ 10 mètres linéaires) | <b>Internet</b> : une connexion recensée<br><b>CD-ROM</b> : quelques uns    | <b>Dossiers thématiques</b> : compilation de documents relatifs aux corps de métier (représentés dans la section, division)<br><i>Volume</i> : une cinquantaine |
| <b>Bibliothèque de section</b><br><i>Gestion</i> : collaborateurs<br><i>Thèmes</i> : architecture, industrie, construction<br><i>Types</i> : catalogues de fournisseurs, recueils de normes, etc.<br><i>Localisation</i> : à l'étage de la section dans un local, environ 25 m2                              | <b>Internet</b> : pas de connexion recensée<br><b>CD-ROM</b> : quelques uns | <b>Dossiers thématiques</b> : compilation de documents relatifs à un sujet<br><b>Consultation</b> : quotidienne à la bibliothèque de la section                 |

| SERVICE GENERAUX  | Monographies  | Périodiques  |
|---|---|--|
| <b>Division Approvisionnement</b><br><br><b>Section Achats</b><br><br><br><br><br><br><br><br><br><b>Section Magasins</b> | Quelques monographies<br>Section qui s'occupe des commandes d'ouvrages pour l'entreprise  | <i>Volume</i> : une dizaine d'abonnements au niveau de la division<br><i>Thèmes</i> : logistique, informatique, automobile<br><i>Types</i> : revues, publications d'associations professionnelles<br><i>Circulation</i> : informelle<br><i>Budget</i> : environ 3000 FS  |
|   | Quelques monographies   | Section qui s'occupe des commandes d'abonnements pour toute l'entreprise.  |
| <b>Division Système d'Information</b>   | <i>Volume</i> : environ 200 ouvrages<br><i>Thèmes principaux</i> : informatique, management<br><i>Catalogue</i> : Lotus Notes<br><i>Prêt</i> : non-contrôlé<br><i>Localisation</i> : 5-7 mètres linéaires dans un bureau.<br>Il y a aussi des monographies disséminées dans les bureaux | <i>Volume</i> : environ une soixantaine d'abonnements<br><i>Thèmes</i> : informatique, réseaux informatiques, management, etc.<br><i>Types</i> : revues, publications d'instituts professionnels<br><i>Budget</i> : environ 14000 FS<br><i>Exposition</i> : revues sur un présentoir<br><b>Collections archivées</b><br>Conservation non systématique et aléatoire |

| Documentation technique   | Autres supports  | Pratiques documentaires   |
|---|--|---|
| Non recensée  | Non recensés   | Non recensées   |
| <b>Bibliothèque de la section :</b><br><i>Volume</i> : environ 600 catalogues de fournisseurs<br><i>Types</i> : uniquement des catalogues de fournisseurs<br><i>Localisation</i> : un local, environ 40 m2. Libre accès. Décentralisé dans le bâtiment de l'économat. | Non recensés   | Non recensées   |
| Disséminée dans les bureaux<br>Très utilisée<br><i>Types</i> : normes, catalogues de fournisseurs, supports de logiciels  | <b>Internet</b> : environ 75 % des collaborateurs sont connectés (40 sur 54)<br><b>CD-ROM</b> : nombreux CD-ROMs. Disséminés dans les bureaux<br><b>Vidéos</b><br><i>Volume</i> : environ 100<br><i>Catalogue</i> : listing informatique sur Excel<br><i>Thèmes principaux</i> : informatique, administration, Internet, stratégie d'entreprise<br><i>Localisation</i> : Secrétariat - Direction, 8-10 mètres linéaires<br>Prêt : possible | <b>Revue de presse SIG</b> : cadres de la division la reçoivent, puis la redistribuent.<br><b>«Diffusion individuelle»</b> : catalogue des monographies accessible à toute la division. Mise à jour régulière.<br>Transfert de l'information vers d'autres collaborateurs<br><b>Synthèse documentaire</b> : sollicite une entreprise qui fournit des synthèses d'informations<br><b>Recherches documentaires</b> : régulières sur Internet<br><b>Dossiers thématiques</b> : compilations de documents relatifs un sujet |

### 3.6.3 Description de l'existant

#### Monographies

**Acquisition :** c'est la Section Achat de la Division de l'Approvisionnement qui gère les commandes d'ouvrages pour l'ensemble de l'entreprise.

Cette division joue en fait le rôle d'économat d'entreprise.

Les monographies, pour l'ensemble du service, restent minoritaires par rapport aux autres supports. Elles sont souvent disséminées dans les bureaux. On note cependant que deux sections ont un local «bibliothèque» où l'on trouve entre autre des monographies.

**Catalogue/Division Système d'Information :** il s'agit d'une base de données qui recense les ouvrages d'une des sections (études et développement) de la division. Cette base a été réalisée dans l'application Lotus Notes, accessible à tous les collaborateurs de la division. Cette base de donnée est réalisée sur deux niveaux<sup>3</sup> : le premier est un listing des ouvrages, qu'il est possible d'organiser selon trois critères :

- par ordre alphabétique des domaines,
- par ordre alphabétique des éditeurs,
- en inventaire : aucun ordre logique.

Le deuxième niveau : si l'on clique sur l'une des références, on accède à la notice correspondante. Elle contient les champs suivants : Domaine, numéro d'inventaire, titre, auteur, éditeur, année d'édition, description, local.

Les champs utilisés se rapprochent beaucoup des champs standards en vigueur dans de nombreuses institutions documentaires, pour la description physique des documents.

Une recherche en texte intégral sur les fiche descriptive est possible.

**Localisation/Division Système d'Information :** les ouvrages recensés dans cette base de données sont regroupés dans un bureau. Ils sont simplement disposés sur des étagères.

Les prêts sont sommairement inscrits sur un tableau : nom du collaborateur, service-section, date.

#### Périodiques

##### **Réception :**

Chaque division reçoit directement les périodiques auxquels «ses» sections sont abonnées. Ils sont ensuite redistribués aux sections puis aux personnes concernées. Il arrive fréquemment que certains abonnements soient au nom de collaborateurs.

##### **Circulation :**

**Secrétariat -Direction :** les périodiques circulent dans des fourres, avec d'autres types de documents, parmi les cadres de la direction. En fin de parcours, la fourre retourne au secrétariat ou le contenu est trié.

Dans certaines sections, il existe des fiches de circulation et les collaborateurs se transmettent les périodiques de main en main. Ailleurs, les périodiques sont simplement exposés à la disposition des collaborateurs.

Il n'existe donc pas une circulation standard au sein des Services Généraux.

---

<sup>3</sup> cf annexe n°14

### ***Archivage :***

Il n'existe pas de politique homogène au sein du service. Chaque division, voire section gère ses collections selon ses propres critères. Ainsi à la **Division Système Information**, les périodiques les plus importants sont conservés temporairement, afin qu'ils soient accessibles (1 an), dans des locaux où l'on stocke en général, le matériel (photocopieuse, papier, etc.).

A la **section Construction**, on élimine systématiquement toutes les publications qui ont circulé.

Au **secrétariat de la Direction**, on conserve les plus importantes pendant une durée déterminée (deux ans).

**Budget et abonnements :** Les Services Généraux dépensent environ 27000 FS répartis entre les différentes divisions. Ce chiffre est le plus important des services de l'entreprise. Il comprend environ 100 titres pour environ 115 abonnements. Les principaux abonnements qui sont doublés, triplés touchent surtout le domaine de l'informatique.

### ***Documentation technique :***

La documentation technique est le principal support exploité dans le service. Elle constitue un outil de travail fondamental surtout pour les **Sections Maintenance et Sécurité** et **Construction** de la **Division Immobilière**, ainsi que pour la **Division Système Information**.

Afin de mieux la gérer, chacune des deux sections ont une bibliothèque, indépendante l'une de l'autre. Celle de la **Section Maintenance et Sécurité** regroupe, en grande majorité des catalogues de fournisseurs (10 mètres linéaires). On y trouve aussi quelques séries incomplètes de périodiques. Il existe encore une paroi murale qui comprend principalement des normes : recueils de normes industrielles, catalogue de l'industrie suisse du bâtiment. La bibliothèque de la **Section Construction** est activement gérée par un collaborateur. Elle regroupe, en majorité des catalogues de fournisseurs, des normes (catalogues des articles normalisés, catalogue de construction, etc.).

Ces deux structures sont simples car le processus documentaire est largement amputé : acquisition, réception et consultation.

**Géographiquement**, les deux bibliothèques sont situées au sein de la section, à proximité des collaborateurs susceptibles de l'utiliser.

La documentation de la **Division Système Information** n'est pas rassemblée dans une structure documentaire. Elle est disséminée dans les bureaux. Elle est donc difficile à évaluer quantitativement. Elle se compose majoritairement de normes informatiques, de supports de logiciels (Lotus Notes, Visio, Powerpoint, etc.), de catalogues de fournisseurs (matériel et logiciel). Chaque groupe de collaborateurs ou chaque collaborateur étant responsable d'une application, il est nécessaire que ceux-ci aient l'information à proximité, dans leur bureau.

### ***Autres supports***

Les **connexions Internet** sont relativement peu répandues dans les différentes divisions - sections observées, sauf celle du Système d'Information.

Cela est dû aux activités de cette division, liées à la gestion de l'informatique (sous tous les aspects) pour l'entreprise. Il est logique que se soit prioritairement les informaticiens de l'entreprise qui soient connectés. Ceux-ci évoluent dans un milieu malléable, qui oblige à un renouvellement systématique des informations. Internet en est le fournisseur parfait.

De plus, les informaticiens trouvent également des produits informatiques sur Internet (logiciels, etc.)

**CD-ROM/Division Système d'Information :** Pour de nombreuses évidences, cette division exploite de multiples CD-ROM, malheureusement difficiles à répertorier car disséminés dans les bureaux. La plupart d'entre eux sont des logiciels, des supports de logiciels, des modes d'emploi.

**Vidéos : Division Système d'Information :** il existe une centaine de cassettes vidéo recensées dans un listing informatique, réalisé avec l'application Excel. Ce listing contient pour chaque référence, les champs suivants : «code de la cassette, titre, série, durée, à prêter». Les cassettes proviennent d'un éditeur de cassettes vidéos (CC Chanel) et abordent différentes problématiques liées principalement à l'informatique et au management. On trouve par exemple : «la gestion des coûts informatiques», «Internet et le droit», «La déréglementation des Télécoms», etc.

Ces vidéos peuvent être **empruntées** par tous les collaborateurs de l'entreprise. De plus, des projections sont organisées au sein de la division afin de susciter l'intérêt des collaborateurs pour ces supports d'information et provoquer le débat.

**Géographiquement, les vidéos** sont stockées à l'étage de la Direction, dans une salle de conférence. Elles sont donc délocalisées par rapport aux personnes qui gèrent le listing, puisque celles-ci se trouvent au rez-de-chaussée du même bâtiment.

### Pratiques documentaires

**Revue de presse SIG :** bien qu'initialement destinée uniquement aux cadres de la direction du service, elle parvient dans presque toutes les sections, de deux façons principales : redistribution des cadres vers les hiérarchies inférieures ou mise à disposition pour l'ensemble de la division (sur une table, par exemple).

**Dossiers thématiques :** de nombreux dossiers thématiques sont réalisés, à l'initiative de chacun. Ils regroupent des informations concernant un domaine précis : parfois spécifiques à l'activité du collaborateur, parfois plus généraux et pouvant intéresser d'autres collaborateurs dans le service, voire même dans l'entreprise. Les méthodes de réalisation sont variables. Ces dossiers restent cloisonnés dans les bureaux, c'est une des raisons pour laquelle ils sont difficilement quantifiables.

**Recherches documentaires/Division Système d'Information :** elles sont très fréquentes avec Internet. La plupart des collaborateurs du service sont des informaticiens chevronnés qui n'ont aucunes difficultés pour utiliser l'outil informatique Internet et les différents outils de recherche, pour accéder à des références pertinentes. Internet leur permet d'obtenir une documentation, changeante de jour en jour, propre aux spécificités de leurs activités. Cependant, quelques uns rencontrent une contrainte majeure : le temps à disposition.

**Synthèses documentaires/Division Système d'Information :** certains collaborateurs font appel à une entreprise de sous-traitance documentaire, spécialisée dans le comparatif de logiciels. Elle fournit des compilations d'informations, synthétisées, qui comparent différents produits informatiques (sous forme de brochure). Les collaborateurs trouvent aussi ce genre de prestations sur un serveur WEB, mais fournies par d'autres entreprises.



C'est la seule division qui, dans mes observations, fait appel à ce genre de prestations. Cela est directement lié à l'abondance de la production d'information dans le domaine de l'informatique qui contraint les collaborateurs à consommer l'information synthétisée, réduite, compilée.

**Diffusion/Division Système d'Information** : certaines personnes, de part leur situation hiérarchique et leurs activités, reçoivent beaucoup d'informations. Ils savent quels sont les collaborateurs que cette information va pouvoir intéresser. Pour cela, ils la redistribuent systématiquement. Ce sont de véritables carrefours de l'information.

Certaines personnes responsables d'un logiciel répandu dans toute l'entreprise, jouent le rôle d'interface entre le fournisseur et l'information qu'il fournit, et les utilisateurs qui doivent bénéficier de cette information.

Pour les logiciels les plus diffusés, le responsable donne aussi aux utilisateurs quelques références d'ouvrages parmi les plus pertinents. Ces derniers sont alors libres d'acheter ces livres sur le budget de leur section.

### 3.6.4 Analyse critique

#### Monographies

Il est évident que les domaines des ouvrages que l'on peut trouver à la Division Système d'Information sont de deux natures : techniques et spécifiques aux activités des collaborateurs de la division ou d'intérêt plus général (l'informatique dans l'entreprise, Internet, Intranet, les réseaux informatiques, etc.). Cette dernière catégorie de documents devrait être connue de l'ensemble de l'entreprise, car elle concerne aussi les informaticiens répartis dans les services.

L'effort de **répertoire** des ouvrages dans une base de données accessible à tous est donc louable, mais je pense, malheureusement que ce volume de livres est bien inférieur à celui que l'on peut rencontrer dans les bureaux. Cet effort devrait donc être systématique afin de rendre le fonds plus accessible. Il est légitime qu'un informaticien ait la possibilité d'accéder aux informations liées à sa profession.

#### Périodiques :

Le constat est le suivant : il n'existe aucune méthode standard, homogène, de **circulation des périodiques** dans les divisions, dans les sections. Cela engendre plusieurs dysfonctionnements :

- le système de gestion interne à l'entreprise veut que chaque unité gère indépendamment ses abonnements, selon un système de compte défini. Elle souscrit donc aux abonnements dont elle a besoin sans se préoccuper de la section voisine ;
- les abonnements sont fréquemment doublés, triplés, voire quintuplés (Division Système Information) ;
- non seulement les abonnements sont multipliés mais en plus ils ne transitent pas par tous les collaborateurs, étant donné que bien souvent la circulation est informelle. Ils ignorent souvent la présence de certaines revues dans la division ;
- au moment de la lecture, l'actualité des périodiques n'est pas respectée, puisque la circulation n'est pas «contrôlée».

Ainsi, il peut paraître contradictoire qu'un service souscrive à autant d'abonnements de périodiques, si ceux-ci ne sont pas exploités de façon optimale.

**Collections archivées :** je constate que dans l'ensemble du service, la conservation de périodiques en vue de constituer des collections est moins rigoureuse que dans d'autres unités. Cela peut être compréhensible dans la mesure où si l'on prend la **Division Système d'Information**, les périodiques d'informatique sont importants pour l'actualité qu'ils relatent et moins pour la présence d'articles de fonds.

### Documentation technique :

Si je compare le fonds des **deux bibliothèques de la Division Immobilière** (qui sont principalement constitués de documentation technique), je constate qu'elles regroupent de nombreux documents identiques. Cela peut-être significatif du cloisonnement documentaire qui existe entre les différentes unités de l'entreprise. D'autant plus que celles-ci appartiennent à la même division. Dès lors, comment interpréter cela ?

- les besoins en documentation sont tellement aigus, que la proximité des documents est fondamentale et qu'il n'est donc pas envisageable de faire cinquante mètres pour rechercher une information ? ;
- ce cloisonnement documentaire est-il la conséquence d'un cloisonnement des activités, au sein des services et des divisions ? ou provient-il d'un manque total de communication interne et donc d'un manque d'information sur l'information ?

**Division Système Information :** la documentation présente dans cette unité est constamment en mouvement, l'informatique étant en perpétuelle évolution. Pour être à jour, il faut sans cesse renouveler les documents qui font référence. D'autre part, la logistique informatique de l'entreprise est continuellement en activité, enchaînant les projets, ce qui a pour conséquence d'augmenter le volume de documentation.

### Autres supports :

**Vidéos :** la démarche de mettre à disposition de tous un fichier recensant ce type de document (vidéos sur un sujet d'actualité), est pertinente car elle prend en compte l'ensemble des collaborateurs.

On peut noter que si les **CD-ROM** sont nombreux dans ce service, notamment à la Division Système d'Information, c'est d'abord parce nombreux sont les collaborateurs équipés de lecteurs. Cette remarque peut paraître évidente, cependant j'ai constaté que dans certains services, l'utilisation de CD-ROM était freinée par un manque de lecteurs.

### Pratiques documentaires

Les **pratiques** sont nombreuses et variées. Cependant, il faut noter une nouvelle pratique d'accès à l'information, dans le cadre de la Division Système d'Information : **la synthèse documentaire**. Cette démarche est le fruit d'une initiative personnelle : seuls les collaborateurs directement informés par l'initiateur peuvent bénéficier de cette prestation. Bien sûr, il va sans dire que ce produit pourrait concerner d'autres personnes.

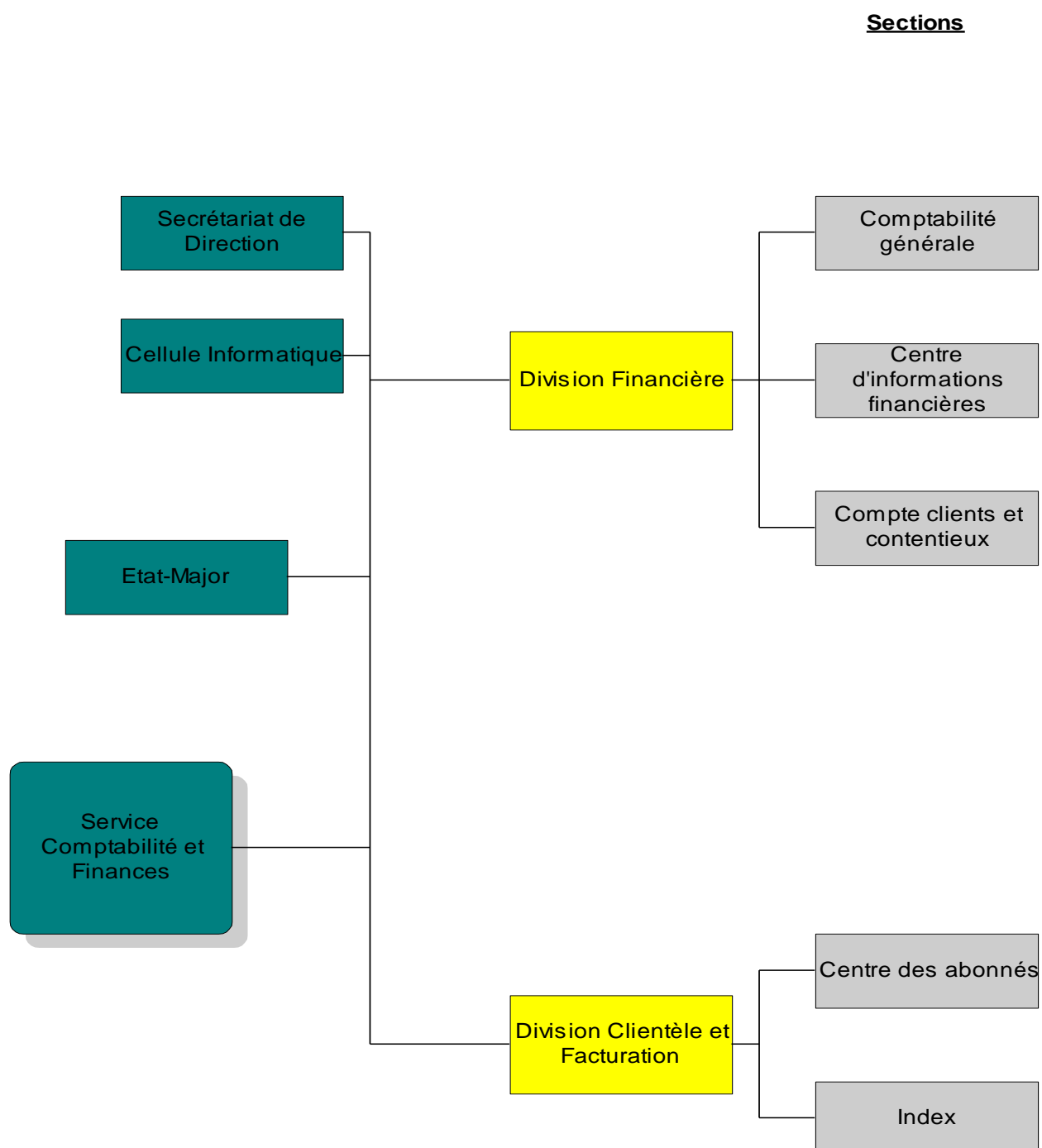
Comme on peut le constater lors de mes remarques précédentes, **l'information commune** à l'entreprise, qui pourrait être transversale, se cantonne systématiquement dans une unité. Celle-ci consomme cette information, sans le souci de la diffuser. Cette information reste pauvre, stérile. Elle ne profite qu'à un groupe restreint de collaborateurs.



## 3.7 Service Comptabilité et Finances (SF)

### 3.7.1 Présentation du service

Organigramme :



Description sommaire du service

Le Service Comptabilité et Finances regroupe deux divisions : la Division Financière et la Division Clientèle et Facturation. La première est subdivisée en trois sections et la seconde en deux sections.

Le nombre total de collaborateurs au sein du service est de 148.

Au niveau de l'entreprise, ce service a la responsabilité de faire respecter les obligations légales en matière de comptabilité financière et de mettre en place des outils de gestion.

Le service est aussi chargé de :

- facturer et d'encaisser auprès des clients, les prestations de vente d'énergie et de travaux des SIG ;
- effectuer les paiements au personnel et aux fournisseurs ;
- satisfaire aux besoins de financement de l'entreprise ;
- développer des conseils à la clientèle.

### 3.7.2 Vue schématique de l'existant

Les informations présentées dans le tableau sont reprises, pour les plus importantes, de façon développée dans la rubrique qui suit : «description complémentaire de l'existant».

| SERVICE<br>COMPTABILITE ET<br>FINANCES  | Monographies   | Périodiques  |
|---|--|--|
| <b>Direction et Secrétariat</b>   | <b>Bibliothèque du service</b><br><i>Gestion</i> : secrétariat<br><i>Volume</i> : environ 200 ouvrages<br><i>Langues</i> : 50 % du fonds en anglais et en allemand<br><i>Thèmes principaux</i> : comptabilité, analyse financière, gestion financière, économie<br><i>Catalogue</i> : listing informatique<br><i>Localisation</i> : environ 20 mètres linéaires (paroi murale), en libre-accès | <b>Abonnements en cours</b><br><i>Volume</i> : 16 abonnements<br><i>Types</i> : bulletins d'instituts professionnels, revues<br><i>Thèmes principaux</i> : comptabilité, management, finance, etc.<br><i>Circulation</i> : regroupement dans fourre, liste de circulation<br><i>Budget</i> : Environ 3400 FS<br><b>Collections archivées</b><br>Aucune politique<br>Conservation aléatoire, non systématique |
| <b>Division Financière</b><br>Responsabilités : paiement aux fournisseurs et au personnel.<br>Comptabilité générale de l'entreprise   | Quelques monographies<br>Disséminées dans les bureaux  | <i>Volume</i> : 2-4 abonnements<br><i>Thèmes</i> : comptabilité, administration<br><i>Circulation</i> : regroupement dans fourre, liste de circulation<br><i>Types</i> : quotidiens, guides<br><i>Budget</i> : environ 1300 FS   |
| <b>Division Clientèle et Facturation</b><br>Division administrative.<br>Responsabilités : assurer la relève des indexs des compteurs d'eau, d'électricité et de gaz sur le canton et produire les factures d'énergie. | Quelques monographies<br>Disséminées dans les bureaux  | <i>Volume</i> : 2-3 abonnements<br><i>Thèmes</i> : administration, commerce<br><i>Circulation</i> : regroupement dans fourre, liste de circulation<br><i>Type</i> : quotidiens<br><i>Budget</i> : environ 270 FS   |

| Documentation technique   | Autres supports   | Pratiques documentaires   |
|---|---|---|
| <p><i>Volume</i> : 100 documents</p> <p><i>Types</i> : rapports annuels de gestion, comptes-rendus, statistiques, etc.</p> <p><i>Localisation</i> : 5-7 mètres linéaires à la bibliothèque du service</p> | <p><b>Internet</b> : les connexions sont rares (1-2)</p>  | <p><b>Revue de presse SIG</b>: réception et circulation dans le service</p> <p><b>Nouvelles acquisitions</b> : mise à jour régulière du listing des ouvrages et information des nouvelles acquisitions</p>  |
| Quasi inexistante   | <p><b>Internet</b> : quelques connexions (3-4)</p> <p><b>CD-ROM</b> : quelques uns</p> <p><b>Vidéos</b> : quelques unes</p> | <p><b>Revue de presse SIG</b> : réception par les cadres supérieurs et transmission</p> <p><b>Dossiers thématiques</b> : compilation de documents relatifs à un sujet</p> <p><b>Résumés</b> : abonnements à un fournisseur de résumés</p> <p><b>«Diffusion individuelle»</b> : transfert de l'information vers d'autres collaborateurs</p> <p><b>Plan de classement</b> : création d'un plan de classement, avec une hiérarchisation des domaines</p> <p><b>Sélection</b> : méthode pointue de sélection de l'information reçue</p> |
| Quasi inexistante   | <p><b>Internet</b> : quelques connexions (3-4)</p> <p><b>CD-ROM</b> : quelques uns</p>                                      | <p><b>Revue de presse SIG</b>: réception par les cadres supérieurs et transmission aux collaborateurs</p> <p><b>Recherche documentaire</b> : recherche d'informations dans une structure externe aux SIG : bibliothèque de la Faculté des sciences économiques et sociales</p> <p><b>Dossiers thématiques</b> : compilation de documents relatifs à un sujet</p>  |



### 3.7.3 Description de l'existant

#### Monographies :

La bibliothèque du service est somme toute peu importante. Il n'existe pas de local exclusivement consacré à la documentation. Il y a une paroi murale sur laquelle on trouve les principaux supports (monographies, périodiques, documentation technique, littérature grise). Cette paroi est accessible à tous les collaborateurs. Cependant, les ouvrages sont dans une armoire qui est fermée à clef. Il faut donc passer par le secrétariat pour les emprunter.

**Catalogue/Direction et Secrétariat :** le secrétariat a élaboré un listing (Excel), sous forme de tableau. Pour la description physique et intellectuelle des ouvrages, les champs suivants ont été utilisés : «numéro du livre, titre, auteur 1, auteur 2, auteur 3, domaine 1, domaine 2, domaine 3»<sup>4</sup>.

**Accès aux documents/ Direction et Secrétariat :** il suffit de se référer au numéro de document indiquer dans le catalogue. Chaque ouvrage possède le numéro correspondant sur le dos. Cela permet de guider l'utilisateur directement vers le document.

La pratique de la bibliothèque personnelle est bien présente, malgré l'effort de centralisation de la documentation au sein du service.

#### Périodiques:

##### **Réception :**

Le secrétariat du service réceptionne les périodiques.

##### **Circulation :**

Les périodiques sont regroupés avec d'autres types de documents (courrier, revue de presse, etc..) dans une fourre qui circule de main en main, dans le service, parmi les cadres supérieurs.

##### **Archivage:**

Une fois la circulation terminée, la fourre revient au secrétariat. Son contenu est trié : une partie est éliminée (publicité, publications mineures, etc.), l'autre est conservée (quelques périodiques, documents administratifs, etc.)

Il n'existe aucune mesure pour conserver les périodiques, pour constituer des collections. Les principales publications, une fois consultées, sont entreposées sur des étagères.

Dès que la pile est importante : élimination.

Les **thèmes** traités dans les diverses publications sont peu techniques. Ils sont d'intérêt général et pourrait intéresser d'autres services.

Le Service Comptabilité et Finances est abonné à environ une vingtaine de publications, pour environ 25 abonnements. Le coût approximatif est de 5000 FS.

#### Documentation technique :

C'est un type de document peu utilisé dans l'ensemble du service. Néanmoins, on peut trouver : certaines publications (littérature grise) publiées par d'autres entreprises comme par exemple

---

<sup>4</sup> cf annexe n°15

les rapports annuels de gestion d'Electricité de France (EDF), de Shell, de la Banque Cantonale Genevoise (BCG), etc.; mais aussi certaines publications des SIG : états des comptes, rapports annuels, rapports techniques mensuels, bilans sociaux, etc., il y a une centaine de volumes.

### Autres supports

**Vidéos** : ces vidéos sont gérées par les Services Généraux<sup>5</sup>. Elles sont parfois consultées par certains collaborateurs du service.

Pour l'ensemble du service, **les CD-ROM** restent peu nombreux mais sont néanmoins utilisés.

### Pratiques documentaires:

**Revue de presse SIG** : seules les personnes (environ six) qui reçoivent la fourre de circulation bénéficient de la revue de presse. Une fois consultée, elle est éliminée.

**Dossiers thématiques** : de nombreux dossiers thématiques sont réalisés, à l'initiative de chacun. Ils regroupent des informations concernant un domaine précis : parfois spécifiques à l'activité du collaborateur, parfois plus généraux et pouvant intéresser d'autres collaborateurs dans le service, voire même dans l'entreprise. Les méthodes de réalisation sont variables. Ces dossiers restent cloisonnés dans les bureaux, c'est une des raisons pour laquelle ils sont difficilement quantifiables.

**Résumés** : le service fait appel à une entreprise spécialisée dans la fourniture de résumés d'ouvrages : «Executive Books Summary». Périodiquement, certains collaborateurs reçoivent donc, sous forme de cahier, les résumés de quelques ouvrages, dans le domaine de la finance, le management, la gestion, etc.

**Diffusion** : bien que l'information suive généralement les canaux traditionnels de diffusion, il est fréquent de constater que certains collaborateurs, de part leur situation hiérarchique ou de part leur activité, jouent le rôle de diffuseur de l'information : une fois celle-ci reçue, elle est redistribuée de manière informelle aux personnes susceptibles d'être intéressées. De cette manière, le circuit de diffusion se rallonge : l'information est moins cloisonnée.

**Plan de classement/Division Financière** : un collaborateur (cadre supérieur) a élaboré un cadre de classement afin d'organiser sa propre documentation. Celui-ci se trouve sous forme de schéma (euristique) : il comprend les principaux domaines («formation, analytique, finance, débiteurs, administration», etc.) et les sous-domaines qu'ils regroupent. Cette structure de classement est réutilisée par le secrétariat du service.

**Sélection** : certaines personnes sélectionnent activement les documents qu'ils reçoivent, l'information n'étant pas toujours pertinente et intéressante, le temps à disposition ne permettant pas toujours de lire ou parcourir la totalité de la masse documentaire reçue.

**Recherche documentaire** : certaines personnes fréquentent des structures documentaires externes aux SIG, comme par exemple la Bibliothèque de la Faculté des Sciences Economiques et Sociales.

---

<sup>5</sup> Se référer au point 3.6.3/Autres supports

### 3.7.4 Analyse critique

#### Monographies

**Catalogue/Direction et Secrétariat :** la réalisation d'un catalogue est une démarche documentaire intéressante car elle permet à tous les collaborateurs du service de prendre connaissance de l'existence du fonds de monographies dans le service.

Cependant, bien que l'intention soit louable, je constate que ce catalogue est élaboré sans le souci qu'il puisse être réutilisé par d'autres personnes. La liste présente les ouvrages classés numériquement et non pas alphabétiquement par auteur ou par titre, ni par matière comme le voudrait une démarche logique. Il est donc obligatoire de parcourir la liste pour trouver une référence.

#### Périodiques :

##### **Circulation/Direction et Secrétariat :**

Dans les fourres qui circulent, on trouve plusieurs types de documents, parfois même plusieurs revues.

Pour autant que les collaborateurs soient intéressés par tous les documents transitant dans la fourre, comment pourraient-ils relever l'information pertinente, dès lors que la plupart d'entre eux manquent foncièrement de temps pour lire une seule de ces publications ?

On peut donc noter que :

Ce type de **circulation** est complètement inadapté en rapport au nombre de personnes faisant partie du circuit. Il est absurde que toutes les personnes impliquées, aux activités souvent fort différentes, reçoivent une fourre qui soit commune à tous.

Le **contenu** des fourres et le temps qu'il implique, afin d'être trié, survolé et assimilé, entraîne directement des retards dans la circulation.

De plus, il est important de ne pas faire l'amalgame entre les différents types de documents réunis dans une même fourre : certains provenant de l'entreprise et les autres de l'extérieur de l'entreprise. Chaque type de documents doit avoir ses propres canaux de diffusion, adaptés à l'information, à la structure de l'entreprise. L'information interne sera l'apanage des responsables de la communication interne, la circulation des périodiques sera l'apanage du centre de documentation. On ne peut «exploiter» le même canal de diffusion pour des documents qui véhiculent une information divergente.

Le **volume d'information** est contraire à une logique documentaire qui serait de rationaliser l'information dans le but de ne fournir, aux personnes concernées, qu'un contenu synthétique, pertinent et adapté.

Cette masse documentaire, non-triée et confuse, ne permet pas aux collaborateurs d'accéder rapidement et directement à l'information voulue. Au contraire, cet état de fait entraîne une désorientation documentaire. La surinformation entraîne la désinformation !

La réception d'une telle masse de document est décourageante et démotivante pour les collaborateurs.

Les **personnes** qui reçoivent la fourre de circulation, de par leur position hiérarchique, ne disposent que de peu de temps pour l'assimilation . Dès lors, pourquoi les submerger d'informations non pertinentes ?

**Abonnements/Direction et Secrétariat :** la réflexion ébauchée ci-dessus nous amène aux interrogations : les abonnements et les coûts qu'ils engendrent sont-ils justifiés ?

Est-il logique de souscrire à de très nombreux abonnements dès lors que ceux-ci ne sont pas lus, parfois même pas parcourus ?

**Collections archivées :** je constate que de nombreuses publications seraient susceptibles intéresser d'autres services de l'entreprise, par rapport aux articles de fond qu'elles proposent. Il est donc regrettable qu'elles soient éliminées, sans aucuns soucis de réutilisation, surtout pour les périodiques présents uniquement au Service Comptabilité et Finances.

### Documentation technique :

La documentation technique recensée fourni les informations liées à l'environnement économique des SIG.

Dans le cadre de libéralisation du marché de l'électricité et de la confrontation avec la concurrence que cela engendrerait, il serait logique de renforcer cette démarche d'acquisition d'information concernant les différents acteurs du marché économique, cela dans le but d'évaluer les positions des différents acteurs impliqués.

### Pratiques documentaires

**Dossiers documentaires :** provenant d'initiatives individuelles et conçus uniquement dans le but d'organiser l'information personnelle, les dossiers documentaires restent cloisonnés dans l'espace restreint des bureaux. Ils ne sont pas signalés, pas diffusés à l'échelle de la division, du service, de l'entreprise. Cela est regrettable : il me paraît évident, bien que les domaines traités par les dossiers reflètent en majorité, directement les activités (et leurs spécificités) de celui qui les a réalisés, qu'ils pourraient être profitables à d'autres collaborateurs. D'autre part, ce genre de méthode engendre des dossiers à double, triple exemplaires dans l'entreprise et donc du travail à répétition.

**Résumés :** c'est le seul service où j'ai recensé ce type de pratique documentaire. Il permet d'en faire quelques déductions :

- impossibilité de prendre connaissance de la littérature professionnelle à cause, principalement du manque de temps ;
- volonté de recevoir, périodiquement, une information synthétique relative à cette littérature ;
- connaissance de sociétés de sous-traitance documentaire et donc familiarisation avec quelques unes des prestations offertes par un centre de documentation ;
- conscience, de la part de ces collaborateurs, des apports d'un SID dans le traitement de l'information et dans la fourniture d'information adaptée.

**Plan de classement :** on peut déduire de cette action, un besoin d'organiser la documentation logiquement, systématiquement afin de maîtriser la masse de documents entrant et de pouvoir retrouver plus facilement l'information.

**Sélection :** les collaborateurs sélectionnent et préparent l'information de façon à ce qu'elle constitue un apport dans leurs activités. Il s'agit d'éviter d'être submergé par la surabondance d'information.

Les collaborateurs doivent donc contrôler le volume documentaire pour qu'il ne devienne pas un fardeau, complexe à gérer.

### 3.8 Synthèse et réflexions

#### Remarques générales :

Bien qu'il n'existe pas de véritable centre de documentation géré par des professionnels de l'information, dans la plupart des services concernés, on constate que de nombreux collaborateurs utilisent la documentation. La gestion et l'organisation de cette documentation est variable selon les aptitudes du collaborateur. Cette aptitude se retrouve rapidement limitée par des contraintes telles que le temps à disposition, le volume des informations, la spécificité des documents à entretenir. Ainsi, sans les compétences d'un documentaliste et sans la rigueur de gestion documentaire que cela sous-entend, ils mettent en place différents moyens leur permettant d'exploiter l'information. On trouve ainsi plusieurs outils documentaires destinés à valoriser l'information. Cependant, lorsque ces outils sont précaires, l'information reste stérile et l'utilisateur mal informé.

En plus, ces actions proviennent d'initiatives individuelles, souvent communiquées au cercle restreint des «collaborateurs de proximité». Ce cloisonnement des pratiques documentaires réduit et limite leur exploitation à un petit cercle d'usager, au détriment de l'ensemble de la division, du service et même de l'entreprise.

Bien qu'il n'y ait aucune fonction spécifique dédiée à la gestion de la documentation dans l'entreprise, il serait intéressant d'évaluer le coût des ressources humaines impliquées directement dans une activité documentaire.

On pourrait réaliser le calcul suivant :

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
| Somme des heures de travail<br>«documentaire» | X | coût salaire moyen |
|---|---|--------------------|

Cela nous permettrait de recenser les énergies dépensées en matière de documentation.

A la vue du **volume total du fonds documentaire**, il n'existe pas de fortes contraintes budgétaires. Chaque unité de l'entreprise gère ses achats documentaires selon son budget. Ainsi, les carences principales résident dans l'organisation générale du fonds (et dans l'inexistence d'une politique documentaire). Le fonds est volumineux, riche. Les collaborateurs disposent des documents dont ils ont besoin. L'information est abondante mais à l'état brut. Il est nécessaire qu'elle soit rationalisée, travaillée et plus largement exploitée.

Aucune **stratégie de coordination des pratiques** et des fonds documentaires n'est mise en place, ce qui élimine les possibilités de développement, d'harmonie et d'intégration de ces fonds.

Ils restent ignorés de la majorité des collaborateurs et se confinent à l'unité qui l'utilise.

Ce cloisonnement des structures documentaires dans les différents services de l'entreprise réduit les possibilités de collaboration, de synergie. Il s'oppose à une rationalisation des fonds et des moyens mis en jeu.

La documentation n'est pas conditionnée pour être rentabilisée, à valeur ajoutée pour l'entreprise.

Enfin, **l'harmonisation et la coordination** des pratiques et des fonds permettrait à tous les collaborateurs de l'entreprise de bénéficier des mêmes prestations. Chacun étant impliqué

dans une démarche de partage, de mise à disposition de ses propres ressources et expériences documentaires. Ceci dans le but de permettre à chacun d'évoluer dans ses activités.

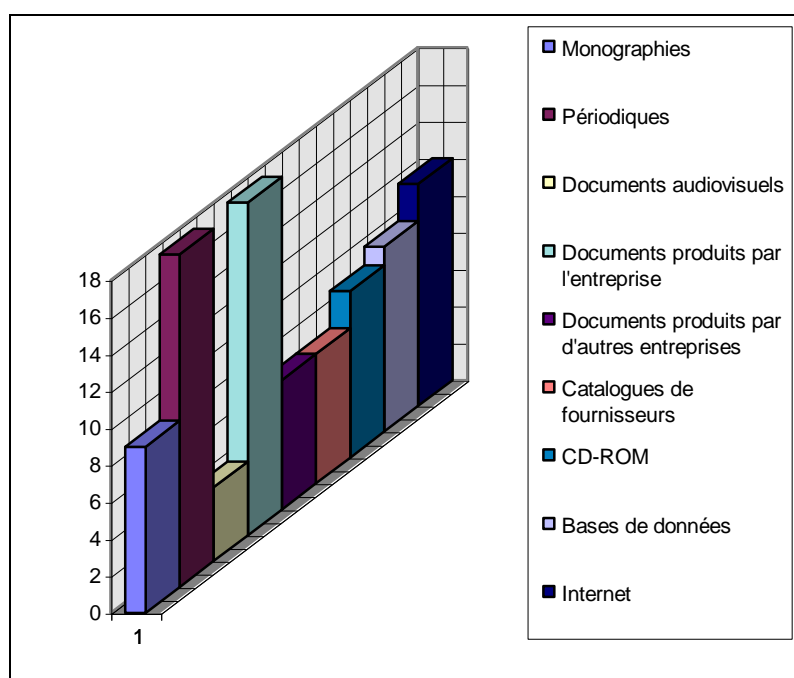
**Utilisation des différents supports** : avant les entretiens que j'ai effectué, afin d'identifier les pratiques documentaires, j'ai envoyé aux collaborateurs interviewés, un questionnaire bref d'introduction aux concepts de la documentation.

Parmi les questions «d'approche», l'une d'entre elles me permettait d'identifier les différents supports utilisés (question 1 de la partie 2<sup>6</sup>).

Les collaborateurs avaient la possibilité de mettre plusieurs croix.

Ainsi, au dépouillement, les résultats obtenus sont les suivants :

#### Utilisation des différents supports :



L'exploitation des périodiques et des documents internes est donc plus importante que celle des autres supports. On remarque aussi une forte utilisation d'Internet. Les documents audiovisuels ne sont utilisés que par 5 collaborateurs (sur 22).

Il faut aussi signaler qu'une grande partie des collaborateurs rencontrés sont des cadres<sup>7</sup>, des cadres supérieurs. Pour cette raison l'utilisation de catalogues de fournisseurs est moindre, contrairement à Internet.

Ces résultats sont donc plus représentatifs pour une catégorie de collaborateurs.

#### Monographies :

Quelque soit le niveau de développement de l'organisation de la documentation dans les différents services, qu'il existe une bibliothèque de service ou non, la pratique de la

<sup>6</sup> cf annexe n°5

<sup>7</sup> cf annexe n°4

**bibliothèque personnelle** est omniprésente dans l'entreprise. Chaque collaborateur possède ses propres documents (souvent ce sont quelques monographies, des documents internes, etc.).

Hormis les quelques bibliothèques internes, qui ont un niveau de traitement documentaire relativement complet, le **processus de traitement** du livre pour l'ensemble de l'entreprise est simple : achat et consultation. On peut considérer que cet état de fait correspond à l'image générale que l'entreprise se fait de la documentation. «Le premier facteur négatif est d'une certaine façon l'état actuel de la documentation ; qui démobilise les énergies, qui donne une image désastreuse de cette fonction...»<sup>8</sup>

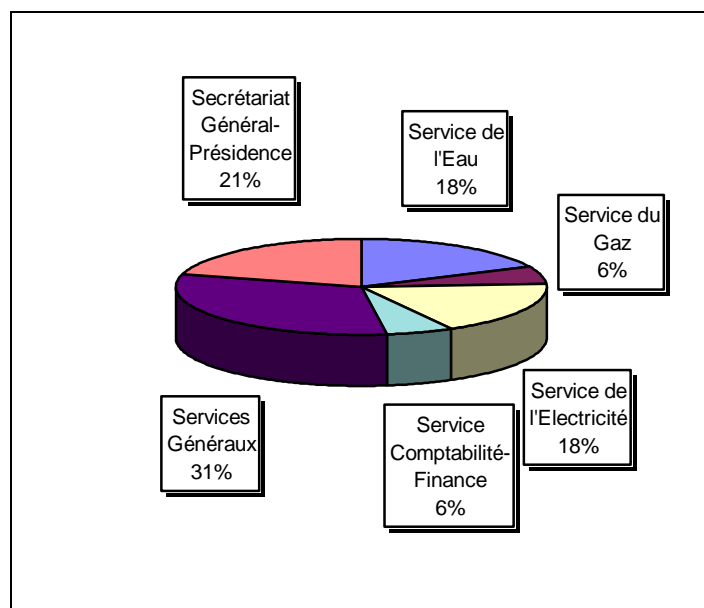
La valeur ajoutée de la gestion documentaire n'est pas encore perçue par les personnes concernées.

Pour cette raison, les **fonctions documentaires primaires** sont en général inexistantes (sélection, description bibliographique, analyse documentaire, prêt organisé, diffusion, etc.).

Le principe de la «petite caisse», qui réduit le circuit d'acquisition des ouvrages tout en facilitant leur dissémination, rend difficile l'évaluation du volume des **monographies** en présence dans les unités de l'entreprise.

### Périodiques :

La répartition des dépenses pour les abonnements de périodiques, par service est la suivante :



Chaque service gère ses abonnements en fonction de son budget.

On peut donc chiffrer les publications ainsi :

- Service de l'Eau, environ 15500 FS pour une cinquantaine de titres ;
- Service du Gaz, environ 5000 FS pour une vingtaine de titres ;
- Service de l'Electricité, environ 15500 FS pour environ 70 titres mais 140 abonnements ;
- Service Présidence-Secrétariat Général, 18000 FS pour environ 60 titres mais 75 abonnements ;

<sup>8</sup> MICHEL, Jean. Pratique de management de l'information, p. 191

- Services Généraux, 27000 FS pour environ 100 titres mais 115 abonnements ;
  - Service Comptabilité et Finances, 5000 FS, pour environ 20 titres mais 25 abonnements ;
- Soit un total approximatif de 86'000 FS, 320 périodiques répartis en 425 abonnements pour l'ensemble de l'entreprise.

En prenant l'exemple des **Services Généraux** et afin de se rendre compte du **coût** engendré par les **abonnements de périodiques**, on peut calculer, à partir des normes de l'UNESCO, à quel budget standard de fonctionnement de bibliothèque, il correspond.

Ce budget se répartit ainsi : 65 % pour la masse salariale, 25 % pour les acquisitions, 10 % pour les frais généraux.

Je me base exclusivement sur les chiffres récoltés lors de mon travail.

- pour les périodiques, environ 27'000 FS ;
- pour les monographies : je considère que les achats par la «petite caisse» sont aussi importants que ceux effectués par l'intermédiaire de l'économe, soit : environ 1300 FS (8000 FS divisés par 6 services<sup>9</sup>) multipliés par 2.

|   |           |                         |
|---|-----------|-------------------------|
| En suivant la répartition, on obtient : | 29'600 FS | pour les acquisitions   |
|   | 76'960 FS | pour la masse salariale |
|   | 11'840 FS | pour les frais généraux |

Ce qui correspond à un budget de fonctionnement de 117'960 FS pour ce qui pourrait être la bibliothèque des Services Généraux.

Ce calcul permet simplement de percevoir quelle peut être, en se référant aux normes en vigueur, le budget de la structure documentaire, à partir des coûts d'acquisitions.

Si l'on reprend cette méthode, au niveau de l'entreprise, on obtient les coûts suivants :

|            |                         |
|------------|-------------------------|
| 102'000 FS | pour les acquisitions   |
| 265'200 FS | pour la masse salariale |
| 40'800 FS  | pour les frais généraux |

Nous constatons que les documents acquis par l'ensemble de l'entreprise, au cours de l'année 1997, représentent un budget de fonctionnement pour un service d'information documentaire, d'environ 408'000 FS.

Le salaire net d'un bibliothécaire diplômé étant d'environ 61'000 FS/année et environ 91'500<sup>10</sup> FS/année en incluant les 17% de charges salariales pour la part de l'employé et les 33% pour la part de l'employeur ; une masse salariale de 265'200 FS représente l'emploi de 2 personnes à temps complet et une personne à 90%. (265'200 FS/91'500 FS = 2,89).

On peut considérer que ces coûts existent, pour une bonne part, réellement dans l'entreprise mais répartis de telle sorte qu'ils ne sont pas apparents.

Sont-ils justifiés ?

N'y aurait-il pas certaines solutions documentaires qui permettraient de rationaliser le volume des acquisitions de documents tout en améliorant la qualité de l'information ?

La différence entre l'information accessible dans un centre de documentation et celle présente aux SIG réside dans la gestion, le traitement, la mise à disposition des documents. C'est la valeur de l'information qui change. La documentation des SIG est organisée et gérée de façon

<sup>9</sup> Se référer au point 3.1.1

<sup>10</sup> Je me base sur les chiffres mentionnés dans le cours de l'ESID, de 3ème année, intitulé : «Gestion budgétaire et contrôle de gestion», dispensé par Mme McAdam.



précaire. Elle ne peut être exploitée dans de bonnes conditions par les collaborateurs. Un centre de documentation propose de l'information traitée, travaillée, transformée pour l'utilisateur.

### Documentation technique :

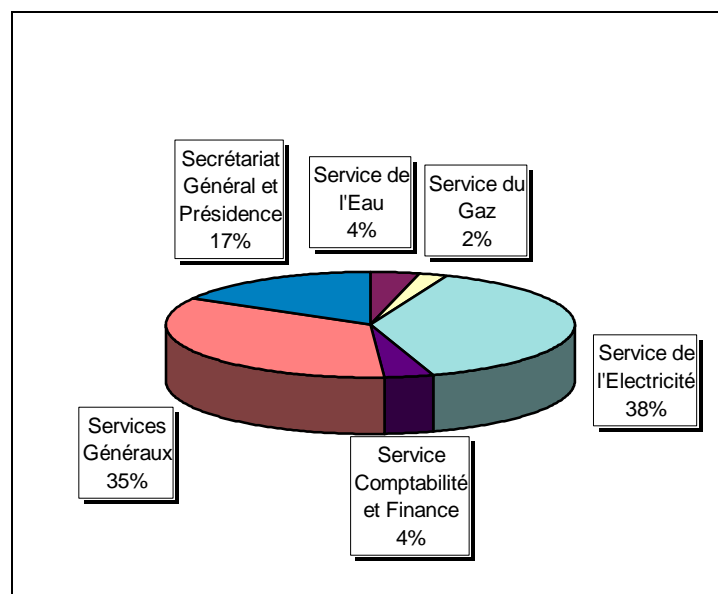
Comme nous l'avons vu, elle est abondante. Dans ce type d'entreprise industrielle, qui regroupe de nombreuses unités techniques, il est normal que la documentation occupe une place importante dans les activités de l'entreprise et particulièrement de ses collaborateurs. C'est parfois le seul support utilisé dans certaines sections très techniques. Il est fortement cloisonné (physiquement) dans les différentes sections-divisions car les collaborateurs l'utilisent quotidiennement : il doit donc se trouver à proximité des usagers. C'est un outil de travail fondamental qui doit être facilement et rapidement accessible.

Le traitement documentaire de ce support est simple, il peut être résumé ainsi : acquisition et consultation.

Il se compose essentiellement de catalogues et de références de fournisseurs, de normes industrielles.

### Autres supports :

La répartition des connexions Internet est la suivante :



Si l'on se réfère à l'analyse de l'existant, on peut comptabiliser les connexions ainsi :

- Service de l'Eau, 4-6 connexions,
- Service du Gaz, 3-4 connexions,
- Service de l'Electricité, 50-54 connexions,
- Service Présidence-Secrétariat Général, environ 20-24 connexions,
- Services Généraux, 45-48 connexions,
- Service Comptabilité et Finances, 5-7 connexions.

Son développement est en cours mais il est contrôlé. Le nombre de connexions est fort différent d'un service à l'autre. Il varie en fonction des besoins. On constate que les taux additionnés des Services de l'Eau, de Gaz et Comptabilité Finances correspondent à 10 %. Ces trois services ne possèdent qu'un dixième des connexions Internet de l'entreprise.

### Pratiques documentaires :

**Recherches documentaires :** elles sont présentes dans tous les services. De très nombreux collaborateurs recherchent des références ou des informations à travers différents outils : catalogues de bibliothèques internes, Internet, périodiques, etc. Nombreux d'entre eux rencontrent les mêmes contraintes : manque de temps à disposition pour rechercher et évaluer la pertinence de l'information, manque de conseils, d'orientation vers des sources appropriées à leurs besoins.

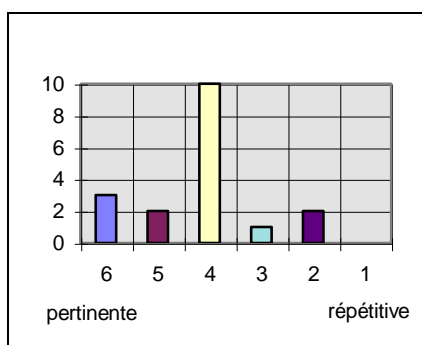
Les recherches sont donc individuelles, chacun suivant sa méthode. Par conséquent, les résultats sont limités à cause d'un manque d'appui «à la recherche».

Les **pratiques** sont limitées car elles sont personnelles. Chacun s'organise dans son microcosme documentaire. Ce sont donc une multitude de fonds qui se créent dans une même unité, mais qui ne se rencontrent jamais puisqu'ils se confinent au cadre personnel des collaborateurs.

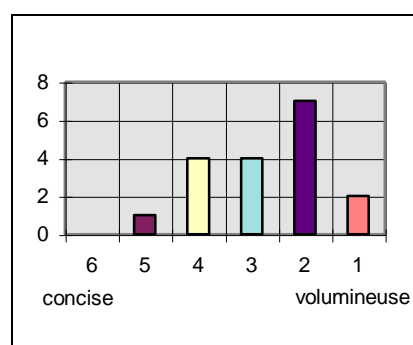
Il existe plusieurs niveaux de **pratiques documentaires** rencontrés dans l'entreprise : de la simple consultation, à la réalisation de produits tels que la revue de presse, les dossiers documentaires, les synthèses documentaires. Chaque collaborateur intègre dans ses activités des pratiques documentaires. Le niveau d'intégration et d'assimilation de ces pratiques varie en fonction des aptitudes d'organisation de chacun.

**Perception de l'information :** afin d'exploiter les réponses que j'ai pu recueillir grâce au questionnaire que j'ai envoyé aux collaborateurs, j'ai effectué un dépouillement concernant la perception de l'information-documentation qu'ils utilisent (question 2, partie 2<sup>11</sup>). Pour chaque tableau, la perception est qualifiée grâce à 2 adjectifs opposés qui se trouvent aux 2 extrémités. Si l'on prend l'exemple du premier tableau, 3 personnes trouvaient l'information pertinente (6), personne ne la considérait comme répétitive (1). L'échelle horizontale correspond aux niveaux d'appréciation (de 6 à 1) et l'échelle verticale correspond au nombre de personnes.

#### Perception de l'information

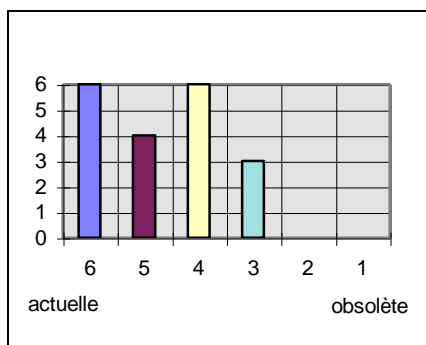


Moyenne = 4,1

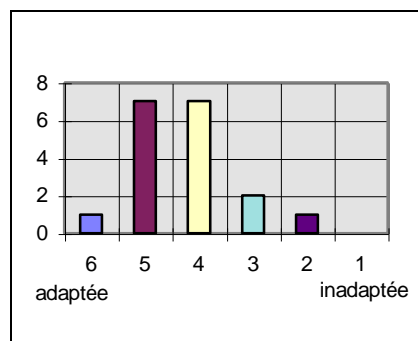


Moyenne = 2,7

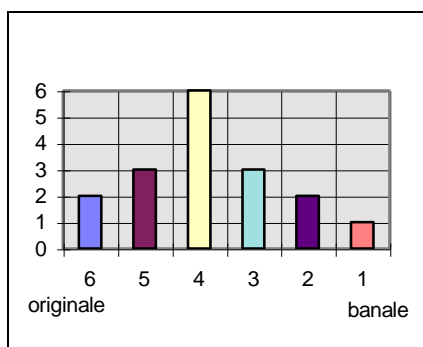
<sup>11</sup> cf annexe n°5



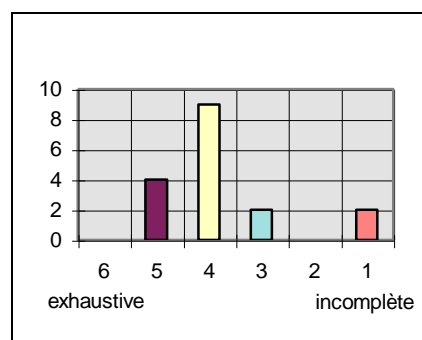
Moyenne = 5,2



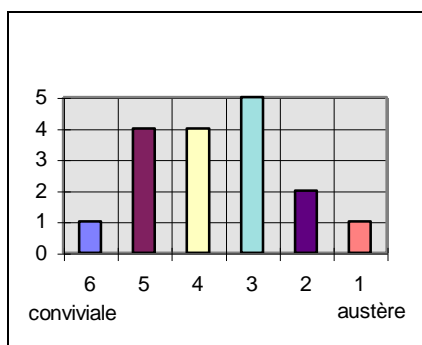
Moyenne = 4,2



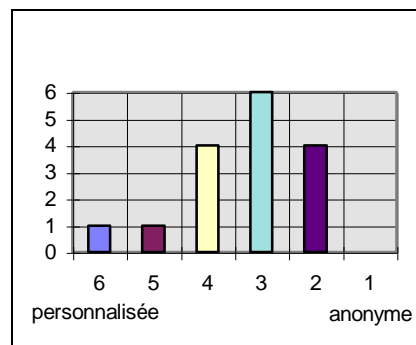
Moyenne = 4,3



Moyenne = 4,2



Moyenne = 3,3



Moyenne = 3,3

**MOYENNE GENERALE = 3,9 sur 6**

Nous constatons que la perception de l'information utilisée par les collaborateurs n'est pas mauvaise, mais la note médiocre de 3,9 laisse la porte ouverte à de nombreuses possibilités d'améliorations.

En résumé, l'information utilisée est :

- très actuelle,
- moyennement originale, exhaustive, pertinente, adaptée,
- plutôt austère et anonyme,
- très volumineuse.

On peut mettre en parallèle ces résultats avec ceux de la question 4, partie 2 : «Quels sont les adjectifs qui qualifieraient le mieux l'information que vous aimeriez recevoir ? Classez les par ordre d'importance (de 1 à 9)».

Les collaborateurs aimeraient recevoir une information (par ordre de préférence de 1 à 9) :

- actuelle (moyenne de 2,1)
- concise (moyenne de 2,4)
- pertinente (moyenne de 2,8)
- adaptée (moyenne de 4,2)
- personnalisée (moyenne de 4,5)
- exhaustive (moyenne de 4,7)
- originale (moyenne de 4,9)
- conviviale (moyenne de 5,7)

Ainsi, on peut considérer, en comparant les résultats entre les deux questions, que les collaborateurs souhaiteraient des améliorations au niveau du volume et de la pertinence des informations.

## 4. CENTRE DE DOCUMENTATION : EXEMPLES D'IMPLANTATION

### 4.1 SA l'Energie de l'Ouest-Suisse (EOS)

#### 4.1.1 L'institution

##### Missions :

Créée en 1919, SA l'Energie de l'Ouest-Suisse (EOS) exerce une fonction de service public, tout comme les Services Industriels de Genève. Elle est soumise aux dispositions générales et principes de la loi fédérale sur l'énergie du 26 juin 1998. Ses principaux actionnaires, à la fois propriétaires et clients de la société, sont des entreprises de production et de distribution d'électricité desservant environ un million d'habitants dans les cantons romands. Ces entreprises (dont les SIG font partie) couvrent une partie de la consommation de leurs clients avec la production des centrales qu'elles possèdent. Elles ont chargé EOS de leur procurer la puissance et l'énergie électrique consommée par leurs clients qu'elles ne produisent pas dans leurs propres centrales. EOS est donc la source commune auprès de laquelle elles viennent s'alimenter à des conditions économiques qu'elles fixent elles-même, puisque leurs représentants constituent le conseil d'administration d'EOS.

Pour accomplir sa mission, EOS dispose de la production de ses propres usines et des usines hydroélectriques, thermiques classiques et nucléaires des sociétés auxquelles elle participe (Grande Dixence SA, Electra-Massa, Forces Motrices Hongrin-Léman SA, Forces Motrices de Conches SA, Energie électrique du Simplon SA, Salanfe SA, Société des Forces Motrices du Grand St-Bernard, Centrale Thermique de Vouvry SA, Centrale Nucléaire de Leibstadt SA, Centrales Nucléaires en Participation SA (CNP)).

L'effectif total d'EOS est de 609 personnes soit :

- personnel d'EOS, 306 collaborateurs ;
- personnel des sociétés dont EOS assume la gestion, 149 collaborateurs ;
- personnel Grande Dixence SA, 154 collaborateurs.

#### 4.1.2 Le centre de documentation

A la suite d'une enquête interne réalisée en 1980, la création d'un centre de documentation est envisagée. Cela afin de mettre en place une gestion efficace de l'information, imposées par l'augmentation croissante des publications consacrées à l'énergie et à l'environnement, par un contrôle fastidieux des nombreux renouvellements d'abonnements aux périodiques, par la recherche d'anciens articles et par l'achat d'ouvrages d'intérêt général. Ainsi, «Afin d'optimiser le rapport entre les services attendus d'un tel centre et ses coûts de fonctionnement, les quatre critères suivants se sont avérés judicieux :

- Nécessité de pouvoir disposer d'un ou d'une documentaliste/bibliothécaire issu(e) des milieux industriels avec une formation technique en électricité et en énergie nucléaire ouvert(e) à une formation complémentaire en cours d'emploi ;
- renforcer la dimension stratégique de la fonction information-documentation dans l'entreprise par un regroupement et une implantation centrale des locaux de consultation et d'archivage ;

- laisser une période suffisante pour permettre aux responsables de créer des structures internes qui correspondent aux besoins des utilisateurs, mais sans supports informatiques d'emblée contraignants ou inadaptés ;
- délimiter enfin clairement les champs de travail du centre de documentation par rapport à ceux des autres services, et à celui des Relations publiques et de la presse quotidienne en particulier.»<sup>12</sup>

On peut aussi inclure d'autres objectifs sous-jacents, tels que : centraliser les achats de monographies et de périodiques pour une meilleure transparence des coûts, favoriser l'accès aux documents, rationaliser les abonnements de périodiques et les achats de livres et faciliter leur gestion, offrir la possibilité aux collaborateurs de connaître les fonds grâce à des outils de gestion documentaires appropriés, pouvoir s'assurer de la fiabilité des informations.

Actuellement, bien qu'il existe une structure documentaire centralisée, on trouve aussi dans les différents services de l'entreprise de la documentation spécifique à leurs activités. Elle est gérée par les secrétaires des services concernés.

#### Place dans l'organigramme :

Le centre de documentation est rattaché à la Direction et au Secrétaire général, par le secteur "Assurances et Logistiques"<sup>13</sup>. Il collabore directement avec le service «Communication».

#### Infrastructure :

Il se situe en plein coeur du bâtiment central abritant le siège d'EOS à Lausanne.

Le local occupe une surface d'environ 60 m<sup>2</sup><sup>14</sup>, ainsi qu'un sous-sol de 60 m<sup>2</sup> et des archives dans un autre bâtiment, soit un total de 150 m<sup>2</sup>.

#### Fonds :

##### Monographies :

On trouve un millier d'ouvrages (environ 15 mètres linéaires) d'intérêt général à l'entreprise : énergie, électricité, économie, histoire industrielle, droit, nucléaire, traitement des eaux, etc. Les ouvrages traitant des sujets plus spécifiques se trouvent dans les services.

##### Périodiques :

Il y a 72 périodiques en consultation, exposés sur un présentoir. Ils concernent les domaines suivants : science et recherche, économie, finance, énergie nucléaire, construction, etc. Ils ne sont en principe exposés qu'après avoir circulé. C'est une sélection des publications d'intérêt général.

Il est possible de consulter l'année en cours de chaque périodique au centre de documentation, ainsi que les années antérieures archivées sur place.

Il y a environ 200 titres de périodiques pour l'ensemble de l'entreprise (revues, publications d'associations, d'instituts professionnels, etc).

Le service de la communication gère ses propres abonnements : se sont principalement les grands quotidiens, les journaux hebdomadaires et les magazines (L'Hebdo, L'Illustré, Facts, etc.).

<sup>12</sup> DURUSSEL, André. Une application de TechlibPlus au service de l'économie électrique. Documentaliste - Sciences de l'information, juillet/octobre, vol. 32, n°4-5, p. 232

<sup>13</sup> cf annexe n°16

<sup>14</sup> cf annexe n°17

### Rapports d'activités :

Environ 200 rapports d'activités d'entreprises sont catalogués, triés et archivés, la plupart d'une manière exhaustive depuis la fondation de la société concernée, dans les secteurs énergie, construction, banques, fiduciaires, etc.

### Vidéos :

Il y a environ 500 vidéos qui occupent une dizaine de mètres linéaires. Elles sont stockées au centre de documentation mais c'est le service Communication qui est responsable de la gestion. Ces vidéos regroupent toutes les informations impliquant directement ou indirectement EOS : interviews de collaborateurs, reportages sur l'entreprise, vidéos institutionnelles produites par l'entreprise, etc. Elles sont traitées comme des monographies.

### Dossiers thématiques :

On trouve une cinquantaine de dossiers thématiques regroupant des informations sur toutes les problématiques liées à l'énergie (gaz naturel, énergies renouvelables, etc.). Ces dossiers proviennent d'un fonds constitué par un directeur parti à la retraite. C'est le centre de documentation qui en est le bénéficiaire. Ce fonds est souvent utilisé par des étudiants.

### Le public :

Il est constitué de collaborateurs de l'entreprise (siège et «succursales»), d'étudiants (EPFL, Université, etc.), d'anciens collaborateurs.

### Moyens à disposition :

#### Matériel :

On peut trouver :

- du matériel de reprographie (1 photocopieuse) ;
- un téléviseur et un lecteur de vidéo pour visionner des cassettes ;
- trois ordinateurs dont un pour la consultation du catalogue et l'accès à l'Intranet/Internet.

#### Ressources humaines :

Deux documentalistes travaillent à plein temps.

#### Budget :

Le budget de fonctionnement varie selon les années. Cependant, on peut dire que le montant alloué pour les acquisitions est d'environ 60'000 FS (58'000 FS pour les abonnements et 2'000 FS pour les monographies). Les dépenses pour les frais généraux sont moindres, voire inexistantes.

J'ignore le budget exact de la masse salariale et ce qu'il représente dans le budget de fonctionnement du centre de documentation mais il se situe aux environs de 120'000 FS pour l'année 1998 (selon les chiffres de la page 98).

#### Logiciel de gestion documentaire :

Le produit TechlibPlus (qui s'appuie sur le progiciel de gestion documentaire BasisPlus développé par Informations Dimensions Inc.) est installé sur l'ordinateur central de l'entreprise. Il est accessible en réseau par tous les collaborateurs qui possèdent un PC. Cet outil de gestion documentaire comprend les modules suivants :

- catalogage,
- bulletinage,

- prêt,
- réservation,
- circulation (des périodiques),
- commandes,
- interface MARC,
- gestion multi-bibliothèque.

Il est possible de gérer différents types de supports :

- monographies,
- périodiques,
- rapports d'activité,
- dossiers d'études,
- catalogues, photos, bandes vidéo.

«Un module d'accès client/serveur au Catalogue (OPAC) offre aux utilisateurs finaux l'accès au «catalogue en ligne»<sup>15</sup>.

«Techlibplus bénéficie de toutes les fonctions puissantes de recherche documentaire de Basisplus (texte intégral, liste d'index, navigation hypertexte, etc.)»<sup>38</sup>.

J'ajouterai juste que lors de l'implantation de ce progiciel, il n'y a pas eu de catalogage rétrospectif sauf pour les périodiques saisis et gérés préalablement sous "Rapidfile". Les charges de travail que cela aurait engendré auraient été trop lourdes. L'alimentation du catalogue a débuté dès l'exploitation de Techlibplus. L'existant documentaire antérieur à la mise en place du progiciel n'a donc pas été répertorié.

Trois fonds «indépendants» ou "bibliothèques" sont recensés actuellement dans l'application Techlibplus. En effet, il est possible de consulter non seulement le catalogue du centre de documentation, mais aussi celui du service de la «Communication» ainsi que du service "Informatique". Ces deux unités ont développé leur catalogue, mais le catalogage se fait par les gestionnaires de Techlibplus ou sous leur responsabilité.

### Activités des documentalistes :

#### Monographies :

Les achats des monographies sont centralisés. En principe, toutes les demandes d'achats transitent par le centre de documentation. Les documentalistes effectuent les commandes, réceptionnent les ouvrages et effectuent les tâches traditionnelles de traitement physique et intellectuel pour ce type de support : équipement, catalogage, indexation (à partir d'un thésaurus conçu par les documentalistes), puis mise à disposition au centre de documentation pour la consultation, le prêt ou envoi au service, collaborateur concerné.

Lorsqu'un ouvrage rentre dans le fonds du centre de documentation, les documentalistes envoient un message à tous les collaborateurs avec les références et le résumé de l'ouvrage, par la revue de presse interne.

On peut constater que la gestion des monographies est centralisée mais que les ouvrages sont partiellement délocalisés, c'est-à-dire chez les utilisateurs. Leur cote est celle du bureau, accompagnée d'un identifiant lecteur. Il y a ainsi deux modes de disponibilité possibles : "RAYON" ou "DEPOT"<sup>16</sup>. Seul un ouvrage en disponibilité "RAYON" peut être prêté.

<sup>15</sup> DURUSSEL, André. Une application de TechlibPlus au service de l'économie électrique. Documentaliste - Sciences de l'information, juillet/octobre, vol. 32, n°4-5, p. 232

<sup>16</sup> cf annexe n°18



### Périodiques :

Tous les abonnements de l'entreprise (sauf les quotidiens et journaux du service de la Communication) sont gérés par le centre de documentation. On recense donc les activités suivantes : commandes, réception, bulletinage, mise en circulation, archivage des périodiques. On peut ajouter que sur le total de 200 périodiques, le centre de documentation gère la circulation au niveau de l'entreprise pour 147 d'entre eux. Les autres sont distribués aux services qui organisent eux-même «leur» circulation. Cependant, toutes les publications reviennent au centre de documentation où elles sont conservées. Certaines d'entre elles sont exposées en présentoir.

Les collaborateurs, grâce à un index des titres, peuvent, lorsqu'ils le désirent, choisir entre la participation à la circulation d'un périodiques ou la réception du sommaire, avec la possibilité de recevoir les articles sélectionnés, par courrier interne.

### Vidéos :

Les documentalistes veillent simplement à ce que les usagers puissent visionner dans de bonnes conditions les cassettes vidéos. Ils assurent aussi la conservation de ce fonds.

### Rapports d'activités :

Ils s'occupent de les commander, de les compiler, de les mettre à disposition (consultation) et de les conserver d'une manière exhaustive.

De plus, les documentalistes font de nombreuses recherches documentaires :

- recherches dans les fonds de l'entreprise ;
- recherches dans d'autres bibliothèques (EPFL, Bibliothèque Cantonale et Universitaire, etc.). Ils s'adressent aussi, pour la fourniture d'articles scientifiques, à une entreprise spécialisée dans la veille technologique (CENTREDOC à Neuchâtel) ;
- formation : tous les deux ans, les documentalistes organisent des après-midis de formation pour les nouveaux collaborateurs, afin de les initier à la recherche sur l'OPAC.

Pour conclure on peut dire que ce centre de documentation fonctionne de manière traditionnelle. Il regroupe toutes les activités standards de gestion d'un service d'information documentaire.

Internet n'est actuellement pas encore utilisé journallement dans le cadre du centre de documentation, mais les collaborateurs des services ont accès au réseau et cherchent eux-même leurs informations. Un réseau Intranet est aussi opérationnel, il est utilisé par les documentalistes pour rapatrier par exemple des périodiques qui ne sont pas parvenus au centre après leurs circulation<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> cf annexe n°19

## 4.2 Les Hôpitaux Universitaires de Genève (HUG)

### 4.2.1 L'institution

#### Missions :

La mission principale des Hôpitaux Universitaires de Genève peut se résumer ainsi : recevoir les personnes malades, victimes d'accidents, enceintes, atteintes d'affections mentales, de maladies chroniques ou en fin de vie et dispenser à chacune les soins que son état requiert, dans le cadre de structures hospitalières et ambulatoires.

Cependant, on peut définir ses activités en 4 volets principaux :

- le diagnostic et le traitement des malades,
- la formation et la recherche,
- la prévention,
- l'aide aux malades sur le plan social.

Les Hôpitaux Universitaires de Genève sont actifs sur l'ensemble du canton : hôpitaux, consultations, centres de thérapies brèves, foyers et ateliers assurent les soins auprès de la population.

### 4.2.2 L'infothèque

L'implantation d'une infothèque au sein de l'institution est née du constat suivant : les Hôpitaux Universitaires de Genève sont fragmentés en plusieurs sites délocalisés. Chacun d'entre eux possède sa propre information mais ignore ce qui existe dans les autres unités. L'information est bien présente mais l'accès à celle-ci est difficile. Sa transmission est précaire.

Après l'analyse des besoins en information, il en est ressorti que 80 % de ceux-ci était couverts de façon décentralisée, 10 % de l'information externe était accessible depuis Internet. Il restait donc 10 % à couvrir.

Il s'agissait donc de mettre en place une structure coordinatrice et fédératrice de l'information, qui réponde aux objectifs suivants :

- rationaliser l'existant (ouvrages, périodiques, supports annexes) ;
- améliorer la qualité de l'information : meilleure fiabilité, actualité, pertinence, etc. ;
- permettre un découplage des métiers et des services des Hôpitaux ;
- valoriser l'information qui existe déjà et faciliter son accès ;

«L'idée n'étant pas de créer un système en plus, mais de proposer un lieu de référence qui permette déjà de repérer facilement et simplement ce qui existe, où et sous quelle forme, et d'en fournir les clés d'accès»<sup>18</sup>.

Selon les termes de Mme Richard-Arlaud (mandatée par l'institution pour réaliser l'étude) qui figurent dans le dépliant destiné aux collaborateurs des Hôpitaux, la finalité de l'infothèque est de : «mettre à disposition des collaborateurs des HUG (Hôpitaux Universitaires de Genève) un service de ressources en information et documentation, véritable carrefour de

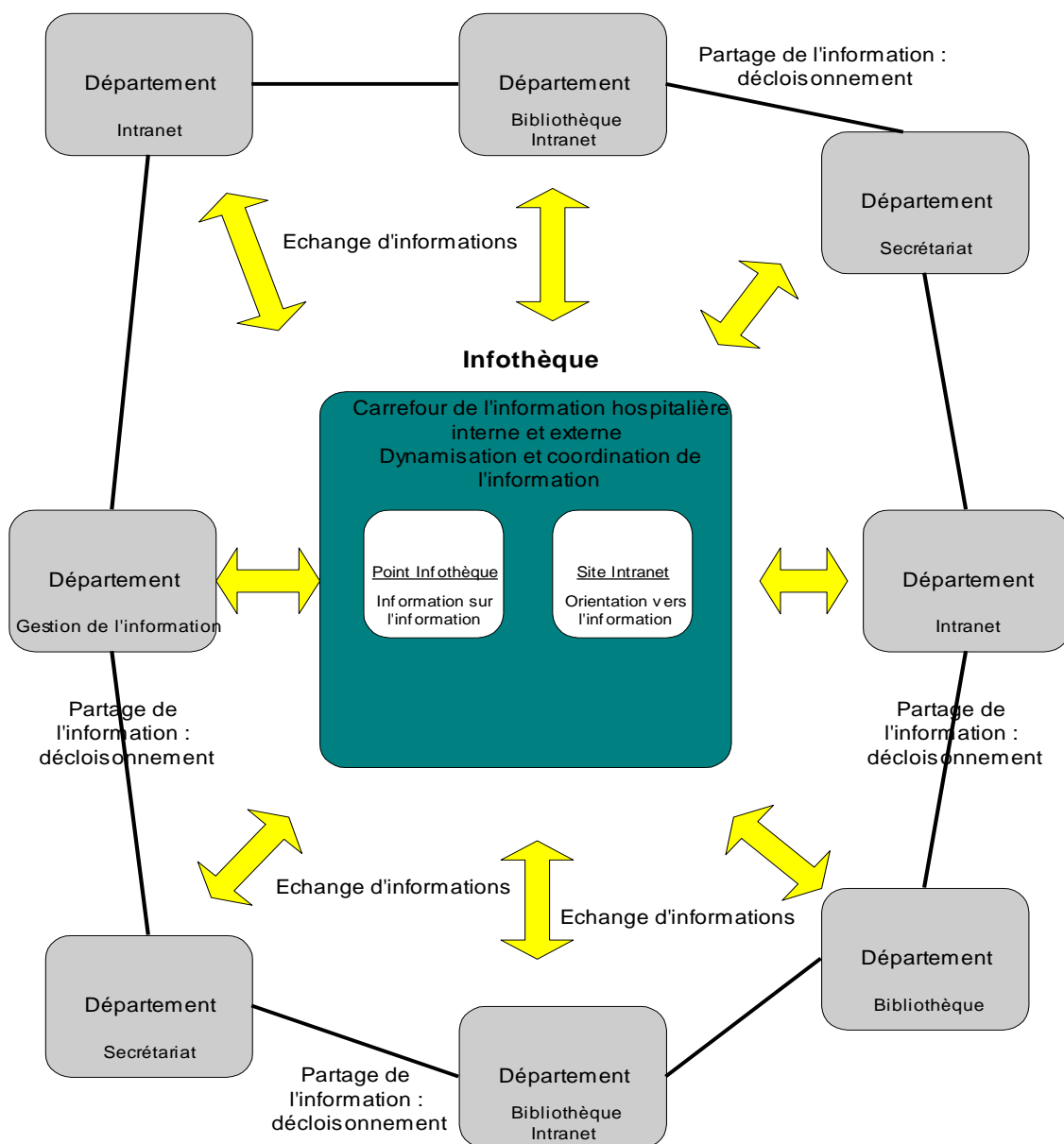
---

<sup>18</sup> RICHARD-ARLAUD, Ariel. Infothèque. Genève : Service de la Communication, HUG/HC, 1998. 2 p.

l'information hospitalière interne et externe susceptible de fournir directement l'information ou d'orienter vers les sources plus spécialisées»<sup>19</sup>.

L'infothèque comprend deux parties distinctes mais complémentaires. Un lieu physique, «**le Point Infothèque**» et un lieu virtuel, numérique, «**le site Intranet**».

Chaque département utilise et regroupe de la documentation, de l'information physique et/ou virtuelle (Intranet, bibliothèque, etc.).



#### Place dans l'organigramme :

L'infothèque est rattachée au service de la Communication, qui dépend lui-même du Secrétariat-Général<sup>20</sup>.

<sup>19</sup> RICHARD-ARLAUD, Ariel. *Infothèque*. Genève : Service de la Communication, HUG/HC, 1998. 2 p.

<sup>20</sup> cf annexe n°20

#### 4.2.2.1 «le Point Infothèque»

##### Missions :

Cet espace offre «à tous les collaborateurs les outils et moyens pour s'informer ou s'orienter vers des sources plus spécialisées, et contribue -par une série d'actions- à dynamiser et à faire connaître l'information existante»<sup>21</sup>.

##### Infrastructures :

Il se situe dans les locaux de l'ancienne Bibliothèque de l'administration des soins infirmiers.

Il se trouve au coeur de l'Hôpital.

Le local occupe une surface d'environ 60 m2.

##### Fonds :

L'infothèque regroupe environ un millier d'ouvrages de référence, d'intérêt général pour les HUG.

On trouve aussi une cinquantaine de périodiques en exposition, sur quelques présentoirs. Les thèmes abordés sont très généraux et concernent l'ensemble des collaborateurs : domaines de la santé, des soins infirmiers, etc. L'objectif étant de proposer une information générale, susceptible d'intéresser tout le monde. Les bibliothèques de département abritent les documents spécifiques à leurs activités.

L'infothèque gère évidemment les collections de périodiques qu'elle archive dans le local.

Il y a aussi quelques vidéos et des brochures et plaquettes diverses sur les organismes connexes aux HUG.

Quelques **CD-ROM** sont disponibles.

##### Public :

Il est principalement composé d'étudiants et de collaborateurs (médecins, infirmiers, autres professions de la santé). Ils viennent pour consulter les périodiques, l'Intranet et Internet (pour ceux qui ne disposent pas de connexions ou d'ordinateurs) et pour être conseillés en matière de sources d'informations.

##### Moyens à disposition :

##### Matériel :

On trouve à l'infothèque 4 PC. Deux d'entre eux sont destinés à la consultation Intranet/Internet. Le matériel de reproduction est présent.

##### Ressources humaines :

Deux professionnels de la documentation gèrent l'infothèque. Le premier travaille à 100 %, le second à 75 %.

##### Budget :

La conception et la mise en oeuvre (coûts d'investissement) du projet a coûté 100'000 FS.

J'ignore le budget de fonctionnement.

---

<sup>21</sup> RICHARD-ARLAUD, Ariel. Infothèque. Genève : Service de la Communication, HUG/HC, 1998. 2 p.

#### Logiciel de gestion documentaire :

Il s'agit de «Superdoc» qui est diffusé par l'entreprise Idel.

Les modules utilisés par les documentalistes sont :

- la gestion des périodiques,
- la consultation,
- la gestion du prêt.

#### Activités des documentalistes :

Ils assurent, au niveau de la gestion du «Point Infothèque», les activités bibliothéconomiques traditionnelles, à savoir : sélection/acquisition, catalogage, indexation, analyse documentaire, prêt (également prêt-interbibliothèques), recherches documentaires, diffusion, gestion des périodiques (réception, exposition, circulation, conservation), promotion du service d'information, etc.

### 4.2.2.2 Le «Site Intranet»

#### Missions :

Cet espace à une double mission :

- « signaler très clairement et orienter vers ce qui existe déjà en interne et en externe (autres systèmes, institutions, serveurs, site WEB, banques de données, etc.) et mettre sur le chemin d'accès vers ces sources (principalement via INTERNET/INTRANET) ;
- constituer et donner accès à une banque de donnée interne accessible à partir des PC personnels, couvrant des aspects non traités ailleurs en matière d'informations hospitalières et permettant aux différents services de l'Hôpital de gérer eux-mêmes leurs propres informations/documents»<sup>22</sup>.

Ainsi, ce site Intranet joue le rôle de carrefour, de point de rencontre entre l'information interne, externe et les collaborateurs.

Son développement, la hiérarchisation de l'information et son exploitation reposent sur le principe du travail partagé et du travail en réseau : Intranet n'est la propriété de personne, il appartient à tout le monde. Chacun est concerné, dès lors qu'il est connecté au réseau.

Ainsi d'un point de vue organisationnel, chaque département des HUG, à travers ses correspondants, s'approprie un espace afin d'informer de ses activités, de ses prestations, des ses publications, de son actualité, les autres parties concernées.

L'Intranet devient un forum où chacun peut prendre la parole, la crainte d'interrompre ses interlocuteurs en moins.

#### Conditions d'utilisation :

Pour pouvoir accéder au site Intranet, il est nécessaire, pour les collaborateurs de posséder un ordinateur qui soit connecté au réseau et qui dispose de l'application Netscape ou Internet Explorer.

---

<sup>22</sup> RICHARD-ARLAUD, Ariel. Infothèque. Genève : Service de la Communication, HUG/HC, 1998. 2 p.

### Informations :

On trouve deux types d'informations qui sont séparées physiquement sur la page d'accueil : à gauche l'information professionnelle et au centre, l'information actuelle, extra-professionnelle, pratique<sup>23</sup>.

L'information professionnelle se subdivise en trois volets :

«L'info interne» qui comprend 9 rubriques. Pour n'en citer que quelques unes :

- «Infos générales» où l'on retrouve les horaires des visites, de la cafétéria, etc. ;
- «Mission, organigramme» qui indique les missions, l'organigramme, l'organisation, des HUG ;
- «Archimed, HUG en chiffres», où l'on trouve les statistiques générales, les chiffres clés de l'entreprise ;
- «Personnel : vie pratique», se sont toutes les informations relatives aux formations, offres d'emploi, grilles de salaires, etc. ;
- «Projets institutionnels», propose une présentation des grands projets en cours ;
- «Sites Web» est une liste exhaustive des sites développés par les différents départements de l'institution, ainsi qu'un lien direct à ces sites.

«L'info externe», qui comprend 5 rubriques dont :

- «Législation» où l'on trouve les principaux textes concernant la santé et les Hôpitaux Universitaires de Genève ;
- «L'administration genevoise» qui permet d'accéder aux différents sites des Départements de l'Etat ;
- «Sélection de sites Web», qui comme son titre l'indique, propose une sélection de sites par domaines de la santé ;
- «Partenaires de l'Hôpital» qui fournit toutes les coordonnées, activités concernant les services connexes aux HUG.

Enfin, le troisième volet concerne directement les services qu'un centre de documentation peut proposer. Il offre la possibilité de consulter un certain nombre de catalogues et d'accéder aux références. «La doc» comprend 2 volets :

- «Bibliothèques spécialisées» propose le descriptif et l'accès aux catalogues des grandes bibliothèques non seulement dans les domaines de la médecine et de la santé mais aussi dans les domaines du management, du droit, de la formation, etc. ;<sup>24</sup>
- «Banques de données» permet d'accéder à la banque de données interne (constituée d'un certain nombre de fonds de bibliothèques des HUG) et aux principales banques de données qui font référence dans le domaine médical.<sup>25</sup>

L'information extra-professionnelle, qui occupe le reste de l'écran est composée de cinq rubriques :

- «Diogène», on trouve toutes les informations concernant les services informatiques des HUG : les formations, les publications, etc. ;

---

<sup>23</sup> cf annexe n°21

<sup>24</sup> Dans l'annexe n°22, il est possible de voir quels sont les ressources documentaires proposées dans l'Intranet et comment elles sont hiérarchisées.

<sup>25</sup> Dans l'annexe n°23, il est possible de voir quels sont accès aux différentes bases de données et comment ils sont hiérarchisés.

- «Congrès» propose une liste des congrès mondiaux, des colloques et des congrès organisés par les HUG ;
- «A voir...» permet d'accéder au calendrier des manifestations genevoises, des activités culturelles des HUG, de certaines associations, etc ;
- «A lire...» offre la possibilité d'accéder en ligne aux journaux d'entreprises, aux derniers numéros des périodiques (sommaires), à l'actualité de la santé à Genève, etc.<sup>26</sup> ;
- «Pratique» permet d'accéder au calendrier des congés scolaires, aux horaires CFF et Swissair, aux hôtels, au plan de Genève, aux menus des cafétérias HUG, à la presse quotidienne, etc. ;

Comme on le constate avec cette présentation des différentes rubriques qui composent l'Intranet, l'information est riche, diverse, partagée et structurée. L'Intranet joue véritablement le rôle de passerelle entre les usagers et l'information. Il facilite la rencontre entre ces deux entités.

Non seulement, l'Intranet permet d'accéder à de nombreuses références, il permet aussi d'accéder directement à l'information.

#### Activités des documentalistes :

Leurs missions sont basées sur le principe : «chaque Département des Hôpitaux est responsable du contenu de l'information signalée dans l'Intranet», ainsi, «l'Infothèque assure la mise en forme, l'harmonisation et la diffusion des informations transmises ainsi que la maintenance quotidienne de l'ensemble et l'alimentation pour ce qui concerne les informations générales et les périodiques spécialisés»<sup>27</sup>.

En fait, les collaborateurs de l'infothèque jouent le rôle d'animateur du réseau.

Ils doivent constamment surveiller l'évolution et le développement du contenu, doivent gérer le trafic des informations dans cet espace numérique.

Une des finalités de l'Intranet étant de proposer une information qui se renouvelle en permanence, elle doit être systématiquement évaluée, remplacée, actualisée. C'est donc aussi un important travail de veille informative que le documentaliste doit fournir. Il doit connaître les besoins informationnels des usagers et veiller à ce qu'ils soient constamment alimentés en information.

Les différentes pages de l'Intranet doivent donc être mises à jour très régulièrement.

De plus, les professionnels de l'information assurent un double rôle pour le public et l'utilisation de l'Intranet : ils forment l'utilisateur à la navigation dans le réseau, ils l'orientent vers l'information pertinente.

#### Conclusion :

J'ajouterai simplement que la mise à disposition d'un outil tel que l'Infothèque comme structure fédératrice de l'information, séparé en deux concepts (physique et virtuel), permet une complémentarité efficace entre les différentes prestations offertes. Cela facilite et diversifie l'accès à l'information. L'espace de travail s'interpénètre avec l'espace de loisirs, l'appropriation de l'information devient ludique, conviviale. Chacun choisit son orientation, ses recherches, sans contraintes de temps et d'espace. Chacun est bénéficiaire de ce système de partage de l'information. Tout le monde est impliqué et actif.

<sup>26</sup> On peut visualiser, avec l'annexe n° 24, les possibilités d'accès au texte primaire et les différents niveaux de présentation de l'information, à partir de la page d'accueil.

<sup>27</sup> Le Service de Communication présente l'Infothèque et le nouvel Intranet des HUG. Journal de l'Hôpital Cantonal : Stéthoscoop, décembre 1997, n°35, p.4

De plus, dans le cadre d'une entreprise, l'Intranet décloisonne les unités qui la compose, leur permet de se rassembler dans un espace, virtuel soit-il, et responsabilise tous les collaborateurs en supprimant les hiérarchies.

C'est un espace libre d'échange, de diffusion, d'accès à l'information.

### 4.3 Bilan des visites

Ces présentations de structures documentaires démontrent simplement qu'il n'existe pas de structure standard. Elles s'adaptent aux activités, aux moyens mis en place, aux infrastructures, à l'existant, aux pratiques et aux besoins documentaires d'une institution, publique ou privée.

Un centre de documentation est modulable, il s'adapte au profil de l'organisme, surtout d'un point de vue organisationnel. Il s'intègre à la structure générale de l'institution. Il est à l'image de l'entreprise.

Il est «la vitrine» documentaire, informationnelle de l'entreprise à l'extérieur.

Bien que les services d'information documentaire soient souples et modulables, les opérations traditionnelles des bibliothécaires-documentalistes restent quelque peu similaires d'une institution à l'autre. Les champs d'application varient en fonction des activités de l'entreprise.

Par rapport à nos observations, on peut dire que les deux services d'information documentaire ont un mandat, une gestion légèrement différente : le centre de documentation d'EOS centralise tous les achats (principalement monographies et périodiques), mais laisse la responsabilité aux services de gérer leurs documents, aux HUG, chaque département, tout comme l'infothèque, achète et gère ses propres documents.

De plus, on constate qu'à l'infothèque, les serveurs Intranet et Internet sont des outils essentiels pour certaines activités (diffusion, recherches documentaires, etc.), ce qui n'est pas le cas à EOS, qui utilise des outils et des méthodes plus traditionnels (catalogue, déplacement en bibliothèque pour faire des recherches, etc.).

Il existe cependant certains points communs : centralisation des documents généraux, même volume du fonds (périodiques et monographies), ressources humaines mise en jeu quasi-identique, même situation dans la structure de l'entreprise.





## 5. QUELQUES PROPOSITIONS D'ACTION

En me basant sur mon travail relatif à l'analyse de l'existant, en utilisant les connaissances que j'ai acquises lors de mes études et en considérant les deux visites que j'ai effectuées dans le cadre de mon travail, je vais exposer mon avis quant à la gestion, au traitement documentaire des différents supports et de leur éventuel regroupement dans une structure documentaire.

### Monographies :

#### Réalisation d'un catalogue, d'une base de données :

Sans tenir compte des supports numériques et audiovisuels, les monographies sont minoritaires dans l'entreprise. Bien qu'elles existent dans tous les services, il faut les diviser en deux catégories : les ouvrages sur des thèmes généraux exploitables par différents services et les ouvrages techniques, propres à l'activité d'un nombre restreint de personnes. Si la réalisation d'un catalogue, sous forme de base de données par exemple, se fait ressentir dans les besoins de tous les collaborateurs interviewés, il est important de cerner les besoins spécifiques à cet outil. En effet, il serait hâtif de développer une base de documents exhaustive, recensant tous les ouvrages de l'entreprise, quels que soient les sujets qu'ils traitent. On peut effectuer les remarques suivantes :

- la conception d'une base de documents (sous Lotus Notes par exemple) et la saisie rétrospective des références de l'ensemble des monographies impliquerait une dépense non négligeable en ressources humaines ;
- si le besoin d'un catalogue s'est réellement fait sentir par tous les collaborateurs, c'est surtout au niveau de l'information générale, commune aux différents services. Concrètement, je l'ai remarqué par une répétition systématique de certains ouvrages dans les services, notamment sur des sujets tels que la bureautique, l'informatique, le management, la comptabilité, etc. ;
- il serait alors envisageable de centraliser cette catégorie d'ouvrages dans une structure documentaire, sachant qu'ils suscitent l'intérêt d'un certain nombre de collaborateurs.

On peut aussi considérer qu'une base de données (un catalogue) pourrait servir d'outil de référence, non seulement pour la recherche documentaire, mais aussi pour prévenir d'un achat à double ou à triple (l'utilisateur consultant simplement la base de données pour prendre connaissance de l'absence ou existence de l'ouvrage).

Cependant, séparer les monographies en deux catégories peut paraître réducteur. En effet, il n'existe pas que les monographies qui intéressent tout le monde et les ouvrages spécifiques qui ne concernent qu'un petit groupe de collaborateurs. Si l'on effectue un travail plus pointu d'analyse des thèmes traités, on se rend compte qu'il existe différents niveaux d'intérêt et qu'il pourrait aussi être pertinent de réaliser un catalogue exhaustif des monographies, géré de manière décentralisée. Cela est tout à fait réalisable, à condition de créer un solide réseau documentaire dans l'entreprise et de pouvoir le coordonner de façon efficace.

Ainsi, la réalisation d'un catalogue dépend donc de facteurs inhérents à l'entreprise : volume du fonds, nature du fonds, activités et structure de l'entreprise, ressources mises en jeu, etc.

### Acquisitions :

Au niveau des acquisitions, il est évident que les différents systèmes d'achats rendent la cohérence du fonds aléatoire. Il est clair que s'il n'existait qu'une procédure d'achat dans l'entreprise, il serait plus facile de contrôler les arrivées de documents et donc de connaître plus précisément les livres à disposition.

De plus, une gestion centralisée des ouvrages (commandes, réception, catalogage, indexation, etc.) remettrait en cause le processus général des acquisitions de monographies ainsi que les fonctions des collaborateurs impliqués dans ce processus.

La gestion des ouvrages implique, on le constate, de nombreux changements quant aux méthodes d'achat, quant au comportement de chacun face à ses achats.

### Périodiques :

Le raisonnement est le même que pour les monographies. Il s'agit de se concentrer sur les publications communes et non pas sur celles qui concernent uniquement le cadre restreint d'une profession, d'une section. Car logiquement, ce sont bien les périodiques susceptibles d'intéresser plusieurs services que l'on retrouve de nombreuses fois dans l'entreprise.

En ce qui concerne **les abonnements spécifiques**, il est important de laisser au service certaines prérogatives : choix des publications, réception des publications, gestion des abonnements, organisation de la circulation, conservation. Cela implique nécessairement un investissement pour chaque service dans la gestion des périodiques.

Centraliser la gestion des périodiques d'une entreprise de l'envergure des SIG peut devenir complexe et mobiliser beaucoup d'énergie, ce qui peut être problématique si les ressources humaines sont limitées.

Si l'on se base sur une gestion décentralisée des périodiques, le professionnel de l'information peut intervenir sur les points suivants :

- fournir un outil (base de données) qui recense par services, l'ensemble des titres en présence pour permettre de connaître ce qui existe dans l'entreprise ;
- établir des standards quant à la **circulation** des périodiques (maîtrise de la circulation, listes de circulation, délais de consultation, etc.) ;
- établir des standards quant à la **réception, la conservation** des périodiques et à la constitution de collections ;
- servir de point d'appui ou de contact en ce qui concerne des problèmes de recherche d'abonnements, d'éditeurs, des problèmes d'évaluation de supports (est-il justifié de souscrire à un abonnement papier alors la publication existe sous forme numérique et que son prix de revient est moindre, par exemple).

Toutes ces mesures permettraient à court-terme de réduire les coûts indirects liés (circulation, valeur de l'information, réduction de la non-information, etc.) aux périodiques et à moyen/long-terme, d'harmoniser la gestion documentaire, de la rendre cohérente à l'échelle de l'entreprise. Cela en mobilisant tous les services, grâce au développement d'un réseau documentaire.

Par rapport aux **périodiques de type généraliste**, impliquant l'ensemble de l'entreprise, on peut envisager un autre type de gestion : centralisée. En effet, plutôt que de multiplier des abonnements identiques dans toute l'entreprise, il serait plus rationnel de supprimer les

doublons et autres triplons et de mettre les exemplaires uniques à disposition de tous les collaborateurs.

Le documentaliste, dans ce cas de figure, peut intervenir directement. S'il existe une structure documentaire, on peut envisager plusieurs opérations :

- gestion traditionnelle des abonnements,
- numérisation des sommaires et mise à disposition des collaborateurs sur Intranet,
- distribution sélective des articles (toujours par Intranet ou par courrier interne),
- réalisation d'autres produits documentaires à valeur ajoutée : dossiers de presse, synthèses documentaires, indexes des périodiques, etc.,
- constitution et conservation de collection.

Toutes ces actions permettent de valoriser, de dynamiser et de diffuser de manière sélective l'information présente dans les périodiques.

### Documentation technique :

Elle est omniprésente dans l'entreprise. C'est un outil de travail spécifique à une activité, à un secteur, de nombreux collaborateurs l'utilisent très régulièrement. Le raisonnement doit être le même que pour les publications techniques. Les services-divisions-sections doivent pouvoir accéder rapidement à ces documents. Pour ces raisons, il faudrait qu'ils restent sous la responsabilité des unités concernées. Il est difficilement envisageable de centraliser ce support, d'un point de vue documentaire :

- cela réduirait les facilités d'accès aux utilisateurs, ce qui entraînerait forcément des modifications dans les méthodes de travail ;
- on pourrait rencontrer une certaine résistance des collaborateurs face à un sentiment de séparation et de dépossession physique des documents ;
- une centralisation pourrait entraver la bonne marche des activités, ce qui influencerait directement la qualité des résultats, des prestations ;
- cela impliquerait de constituer un fonds cohérent, pour le documentaliste, ce qui déclencherait toutes les opérations liées à la chaîne documentaire (sélection, traitement physique, traitement intellectuel, etc.). Les dépenses de ressources seraient trop importantes ;
- cela impliquerait que le gestionnaire de ce fonds soit compétent dans les champs d'activité de toutes les sections qui remettraient leur documentation technique : un «documentaliste généraliste» ne pourrait intervenir dans ce cas précis ;
- le volume de cette documentation, bien que certains doublons soient éliminés, occuperait une surface importante, pas forcément disponible aux SIG.

Comme nous le constatons, il serait préférable de maintenir la localisation de ces documents dans les différents secteurs de l'entreprise, simplement pour des raisons de méthode de travail. Cependant, le cloisonnement de ces fonds disséminés dans l'entreprise persiste, ce qui n'améliore pas leur état documentaire. Il est nécessaire de prévoir un traitement pour ce support afin de le valoriser, de le faire connaître à l'ensemble de l'entreprise et d'en permettre une exploitation transversale (à travers les différents services). La création, le développement et l'animation d'un réseau documentaire entre les différentes unités de l'entreprise devrait permettre aux collaborateurs de participer activement à l'élaboration d'outils documentaires (base de données gérée de façon partagée) mais surtout de bénéficier des apports de ce réseau : décloisonnement, rationalisation et accessibilité à la documentation technique. Il est évident

que l'existence et l'évolution homogène d'un tel système passe obligatoirement par la définition et la mise en place de standards de gestion documentaire. Ce qui est tout à fait viable.

Ce type de solution permet aux unités de l'entreprise de garder une certaine autonomie sur la gestion et l'utilisation de leur fonds. L'accès au document reste aisé ; chacun (le documentaliste et les collaborateurs-techniciens) met à disposition du réseau ses propres compétences.

### Autres supports :

**Vidéos :** elles existent dans l'entreprise mais se confinent encore à certaines sections. Certaines vidéos identifiées (Services Généraux et Présidence-Secrétariat général) sont d'intérêts communs, elles abordent des problématiques qui pourraient concerner de nombreux collaborateurs. Plutôt que de les laisser «reposer» dans certaines unités (bien qu'elles soient visionnées par un groupe restreint d'utilisateurs), pourquoi ne pas les rendre accessibles à tous. Il suffirait simplement de les signaler en réalisant un catalogue, présentant le fonds et les nouveautés.

Une gestion centralisée ou décentralisée pourrait être envisageable.

**CD-ROM :** Je poursuis le même raisonnement avec ce support.

Je peux rajouter que certains CD-ROM sont difficiles à utiliser, que l'utilisateur ne parvient pas toujours aux informations qu'il désire. L'achat du CD-ROM n'est pas rentabilisé. Un conseil, une orientation est parfois souhaitable pour celui qui n'est pas familiarisé avec ce type d'information.

Un lieu de référence peut apporter des solutions à qui rencontre des difficultés liées à l'exploitation d'un CD-ROM. Certains collaborateurs, aux connaissances informatiques limitées peuvent trouver une aide qui leur permette de se familiariser et d'assimiler plus facilement ce type d'outil. Un «espace» documentaire serait un facteur de décroisement évident.

### Pratiques documentaires :

Comme nous l'avons vu lors de la conclusion de l'analyse de l'existant (pratiques documentaires), à propos des recherches d'information sur Internet, les utilisateurs, à cause des raisons évoquées, ne peuvent obtenir une information pertinente, faute de moyens (temps, orientation, méconnaissance de l'outil, recherches, etc.). Si l'on considère qu'un documentaliste est familiarisé avec cet outil, qu'il connaît les différents circuits d'accès à l'information, qu'il maîtrise cette technologie, il serait judicieux de favoriser le contact entre les deux acteurs. Le documentaliste, concrètement, pourrait :

- jouer le double rôle d'intermédiaire entre le collaborateur et l'information et entre l'outil informatique et le collaborateur ;
- orienter le collaborateur vers des sources d'information pertinentes et personnalisées (sites WEB, bases de données, forums électroniques, etc.) ;
- informer de l'actualité, des événements sur Internet (veille informative).

Les **pratiques documentaires**, nous l'avons vu, sont très nombreuses et très variées (produits documentaires, gestion de fonds, etc.). Elles émanent toutes d'initiatives individuelles, aussi bien au niveau de la réalisation que de l'utilisation. Elles restent donc «rudimentaires» et peu accessibles, car elles sont méconnues des collaborateurs.

Il serait intéressant, conceptuellement, de soutenir, de conseiller ces initiatives et de les coordonner afin qu'elles puissent être exploitables et accessibles à tous les acteurs impliqués.

### Centralisation ou décentralisation de la gestion documentaire aux SIG ? :

Comme on peut le constater avec toutes ces remarques, mon avis tend sur une solution de gestion documentaire intermédiaire : gestion centralisée et centralisation d'une certaine catégorie de documents (généraux), décentralisation de la gestion et délocalisation des documents techniques.

La gestion de ces fonds serait basée sur une répartition des compétences, toujours en considérant les différents types de documents : généraux pour le documentaliste, spécialisés pour les collaborateurs de l'entreprise. Le documentaliste jouerait un rôle de coordinateur des différents fonds, il pourrait aussi les mettre en relation et informer l'ensemble des collaborateurs sur les caractéristiques de ces fonds, grâce à des outils comme Intranet, Lotus Notes. L'objectif final étant de valoriser l'information.

Il serait aussi intéressant de mettre à disposition de **tous** les collaborateurs, une structure documentaire souple, évolutive qui soit une interface entre l'utilisateur et l'information interne ou externe. Elle viendrait se greffer sur l'existant, sans bouleverser les grands principes organisationnels. Elle exploiterait les infrastructures déjà présentes dans l'entreprise (notamment informatiques), ce qui réduirait considérablement les coûts d'investissement. Elle pourrait offrir différentes prestations notamment :

- postes de consultation pour Intranet/Internet, pour des CD-ROM, pour des bases de données externes ;
- formation et conseil à l'utilisation de ces différents supports ;
- accès à différents fonds tels que monographies, périodiques, vidéos, etc. de type généraux ;
- services documentaires traditionnels et produits documentaires spécifiques : liste des nouvelles acquisitions, bibliographies, revue de presse, mise à disposition de sommaires de périodiques avec envois d'articles, résumés et synthèses à la demande, indexes des périodiques, etc. ;
- conseil, appui aux pratiques documentaires ébauchées dans l'entreprise ;
- service de recherche d'information : «questions/réponses» ;
- veille informative (Intranet/Internet), réactualisation permanente des informations intéressantes pour l'entreprise ;
- il pourrait aussi être le dépositaire des publications éditées par les Services Industriels et en assurer la conservation (sans parler du stock mais de un ou quelques exemplaires) afin de garder une trace de ces documents et pour pouvoir les réexploiter en cas de besoin ;
- constitution de collections cohérentes et mise à disposition.



## 6. CONCLUSION

Je commencerai par parler de la situation documentaire aux Services Industriels de Genève, puis des différentes expériences, aussi bien sur un plan personnel que professionnel que j'ai pu accumuler pendant ces quatre mois de travail de diplôme.

### La documentation aux SIG

Comme on peut le constater tout au long de l'analyse de l'existant, dans la présentation des différents services et dans mes «propositions d'action», bien que la documentation existe, qu'il y ait des tentatives individuelles pour l'organiser et la contrôler, son état reste précaire. A moyen-terme, si l'évolution de la documentation n'est pas gérée, l'accroissement régulier du volume d'information, l'élimination déséquilibrée de documents, la qualité aléatoire informationnelle et le cloisonnement des fonds et des pratiques documentaires auront pour conséquence, d'abord de pénaliser les collaborateurs dans leurs activités et à un niveau plus global, d'engendrer des coûts trop importants par rapport à l'usage et à l'impact réel de l'information.

Actuellement, les entreprises doivent baisser leurs coûts de fonctionnement pour produire davantage à moindre prix et surtout pour pouvoir offrir des prestations compétitives dans un marché ouvert à la concurrence. Dès lors, comment est-il possible de tolérer des coûts superflus et non-contrôlés liés à l'information-documentation ? Celle-ci n'est pas exploitée dans le but d'être rentabilisée, à valeur ajoutée.

L'information externe (et interne) joue un nouveau rôle dans l'entreprise, sa valeur devient incontestable.

Ainsi, une gestion documentaire adaptée à l'entreprise et à ses besoins, qui suit son évolution, doit pouvoir offrir les meilleures garanties liées à la qualité de l'information et son accès par tous les collaborateurs.

### Expériences

Tout d'abord ce travail a réellement constitué l'aboutissement logique de trois années d'études. En effet, bien que le sujet du mandat soit spécifique à cette entreprise, il représente la somme de très nombreuses connaissances accumulées pendant le temps d'étude.

Constamment, j'ai été confronté à une auto-évaluation de mes connaissances.

D'autre part, l'investissement personnel requis par le travail de diplôme a répondu exactement à mes attentes, bien que certains objectifs aient été réorientés. En effet, j'ai pu développer certaines connaissances et affirmer certains acquis dans le cadre de l'entreprise. La découverte de la structure et de l'organisation d'une institution aussi importante que les SIG, par des lectures mais surtout par de nombreux contacts dans les différentes unités (analyse de l'existant et entretiens) m'a permis de comprendre le fonctionnement, les rouages de l'entreprise.

J'ai aussi eu l'occasion, à de très nombreuses reprises, de «promouvoir» notre profession, en expliquant ses principes et ses fonctions dans un milieu qui ignore souvent la signification du terme «documentation», ceci principalement lors des entretiens.

Un autre aspect de la vie en entreprise doit être signalé : les réseaux relationnels et leur influence sur l'information. Dans une structure qui regroupe un millier de collaborateurs, il est



primordial, pour un «nouveau», de connaître la personne qui sera la plus à même de fournir l'information voulue. J'ai donc du, avec l'aide et l'encadrement de Mme Chanoine et Mme Alfandari, développer mon réseau de relations. Je précise encore que toutes les personnes que j'ai rencontrées m'ont très bien intégré, ont été disponibles et attentives à mes besoins. Il est important de le mentionner car cela contribue fortement au bon déroulement du travail.

## 7. BIBLIOGRAPHIE

### Monographies

FORGET, Jacqueline. Le centre de documentation : installation, traitement des documents et de l'information bibliographique. [Paris] : Agence de Coopération Culturelle et Technique; Conseil International de la Langue Française; [etc.], 1992. 218 p.

GUINCHAT, Claire, SKOURI, Yolande. Guide pratique des techniques documentaires : traitement et gestion des documents, vol. 1. Vanves : EDICEF, 1996. 303 p.

GUINCHAT, Claire, SKOURI, Yolande. Guide pratique des techniques documentaires : vol. 2 : traitement de l'information. Paris : EDICEF, 1989. 319 p.

LILEN, Henri. Lotus Notes 4.5. Paris : Sybex, 1997. 399 p.

MICHEL, Jean. Pratique du management de l'information : analyse de la valeur et résolution de problèmes. Paris : ADBS Editions, 1992. 430 p.

MORGAT, Pierre. Audit et gestion stratégique de l'information. Paris: Les éditions d'Organisations, 1995. 143 p.

PINTEA, Jean. Reengineering des systèmes documentaires : Stratégies, Critères et représentations de l'Information Professionnelle (S.C.R.I.P.). Paris: Les Editions d'Organisation, 1995. 168 p.

PLUMLEY, Sue. Lotus Notes 4.5 : la toute première fois. Paris : Simon & Schuster Macmillan, 1997. 399 p.

### Travaux de diplôme

BENOIST, Emmanuelle. Analyse de l'existant en vue de l'informatisation des collection du Musée Nicéphore Niépce de Chalon-sur-Saone. Lyon : ENSSIB, 1997. 71 p.

LEVAI, Sandra. Restructuration d'un centre de documentation dans une entreprise : Genex SA, Chêne-Bourg. Genève : E.S.I.D., 1990. 79 p.

PITTET, Annick. Etude d'opportunité de la mise en place d'un Intranet à la Fédération des Syndicats Patronaux. Genève : E.S.I.D., 1997. 99 p.

RAVAL, Christian. L'information interne aux Services Industriels de Genève. Genève : Université de Genève, Faculté des Sciences Economiques et Sociales, 1990. 95 p.

## Articles de périodiques

Libéralisation sur le marché intérieur : Avis de tempête sur les barons de l'électricité. Les magazines de l'AGEFI, 13 mars 1998, pp.11-12

BRIOT, Laurence, LUBKOV, Michel, LOMBARD, Anne. Intranet, Extranet et Internet : l'Intranet s'impose dans l'entreprise. Archimag, les technologies de l'information, juin 1997, n°105, pp. 25-36

DURUSSEL, André. Une application de TechlibPlus au service de l'économie électrique. Documentaliste-Sciences de l'information, juillet/octobre, vol. 32, n°4-5, pp. 231-234

FROCHOT, Didier. Comment situer le service documentaire dans la structure générale de l'entreprise. Documentaliste- Science de l'information, novembre/décembre 1995, vol.32, n°6, pp.303-308

PERRIAULT, Isabelle. Total, vous ne viendrez pas pour rien !. Archimag, les technologies de l'information, novembre 1996, n°99, p.39

REMIZE, Michel. Caisse nationale d'assurance vieillesse : besoins multiples, outil unique. Archimag, les technologies de l'information, décembre/janvier 1998, n°110, pp. 47-48

ROULET, Christophe. La libéralisation rapide effraie les électriciens. Le Temps, 19 mars 1998, p.3

SCHALLER, François. Producteurs et distributeurs commencent à se mobiliser : l'électricité menacée par une libéralisation excessive. AGEFI, 19/03/1998, p.8

STILLER, Henri. La fonction documentaire des grandes entreprises françaises. Documentaliste-Science de l'information, mai/juin 1995, vol.32, n°3, pp.165-169

SUTTER, Eric. Les démarches marketing et qualité sont complémentaires. Documentaliste-Science de l'information, mars/avril 1996, vol. 33, n°2, pp.82-85

WUTHRICH, Bernard. La libéralisation du marché de l'électricité va complètement chambouler la branche. Journal de Genève et Gazette de Lausanne, 21-22 février 1998, pp.3-4

YAZGI, Aline. Haute tension sur l'électricité. L'Hebdo, 26 février 1998, pp.48-51

## Publications SIG

SERVICES INDUSTRIELS DE GENEVE. 150 ans de gaz à Genève. Genève : S.I.G, 1994. 68 p.

SERVICES INDUSTRIELS DE GENEVE. Bilan social : exercice 1996. Genève : Ressources Humaines, S.I.G, 1997. 22 p.

SERVICES INDUSTRIELS DE GENEVE. Connaissance de l'entreprise. Genève : Ressources Humaines, S.I.G, 1998. 25 p.

SERVICES INDUSTRIELS DE GENEVE. Exceller dans nos métiers, réussir pour Genève : Services Industriels de Genève, Charte d'entreprise. Genève : S.I.G, 1997. 4 p.

SERVICES INDUSTRIELS DE GENEVE. Présentation de l'entreprise. Genève : Formation et Développement, S.I.G., 1997. 13 p.

SERVICES INDUSTRIELS DE GENEVE. Rapport annuel de gestion 1996. Genève : S.I.G, 1997. 48 p.

SERVICES INDUSTRIELS DE GENEVE. SIG : un service public, une entreprise. Genève : S.I.G, 1995. 22 p.

### Autres publications :

FATIO, Gérard. LME - DETEC - INA ??. Grand angle : journal d'entreprise, mars 1998, n°89, pp. 1-2

RICHARD-ARLAUD, Ariel. Infothèque. Genève : Service de la Communication, HUG/HC, 1998. 2 p.

Le Service de Communication présente l'Infothèque et le nouvel Intranet des HUG. Journal de l'Hôpital Cantonal : Stéthoscoop, décembre 1997, n°35, pp. 4-5