

Fondation Mandat International :
Réorganisation du centre de documentation

Volume I



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

par :

Kilolo BENNETT, Xavier BLANC, Murielle HENCHOZ

Conseillère au travail de diplôme :

Hélène MADINIER, Professeure HES

Genève, novembre 2006

Haute Ecole de Gestion de Genève (HEG-GE)

Filière Information documentaire

Déclaration

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

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

Fait à Genève, le 6 novembre 2006

Kilolo BENNETT, Xavier BLANC, Murielle HENCHOZ

Remerciements

Nous remercions chaleureusement les personnes suivantes qui nous ont dirigés, conseillés et soutenus durant toute la réalisation de ce travail de diplôme :

Notre conseillère pédagogique Mme Hélène Madinier, pour sa disponibilité et ses précieux conseils ;

Notre mandant M. Abdullatif Fakhfakh, M. Sébastien Ziegler et les collaborateurs de Mandat International, pour leur intérêt, leur curiosité et leur accueil ;

Notre expert M. Claude-Alain Danthe qui a accepté d'évaluer notre travail ;

Carole Zweifel, sans qui l'installation de PMB demeurerait encore et toujours un mystère ;

Et Marilyn Porporato, Martin Läng, et Isabelle Henchoz, pour leurs relectures attentives.

Note de synthèse

Contexte

Créée en 1995, Mandat International est une fondation située à Bellevue, à quelques kilomètres de Genève. Sa mission principale consiste à promouvoir la coopération et le dialogue entre les différents acteurs de la scène internationale, par le biais d'une Fondation gérant un centre d'accueil destiné aux délégués non-gouvernementaux de passage à Genève. Elle met à leur disposition un centre d'hébergement, un centre de documentation et de nombreux services : parc informatique, organisation de manifestations, ainsi qu'une abondante offre documentaire.

Le centre de documentation

La collection du centre de documentation est constituée de plus de 10'000 documents, traitant des nombreuses thématiques en lien avec la scène internationale. Les documents sont de typologies diverses : monographies, périodiques, brochures de présentation, multimédia ou encore dossiers thématiques. Le centre a aussi conçu un site Internet offrant des bases de données, des moteurs de recherche, ainsi qu'une grande palette de liens liés aux thématiques concernées.

Naissance du mandat initial

Le projet de ce mandat était lié à la perspective d'un déménagement de la Fondation à Genève, avec l'idée de se rapprocher de la place des Nations. Cette perspective représentait une bonne opportunité pour repenser le fonctionnement du centre de documentation. La Fondation a alors mandaté un groupe d'étude pour réfléchir aux pratiques existantes, et mettre en place les outils appropriés, pour remédier aux dysfonctionnements.

Notre mandat initial s'articulait autour de différents pôles. Tout d'abord, nous devions faire un état des lieux de l'offre documentaire pour en extraire les points forts et les points faibles. Il fallait ensuite proposer des solutions de traitements intellectuel et physique de la documentation, puis développer les prestations actuelles et mettre en valeur le fonds. Finalement, le mandat comprenait la concrétisation d'une partie des propositions.

Clarification des objectifs

Après une analyse en profondeur des collections et de nombreux entretiens avec les parties concernées, nous sommes parvenus à préciser les attentes de notre mandant

et à fixer des priorités. Nous avons alors axé notre travail sur la réalisation des objectifs suivants :

- **Élaborer un concept de réorganisation de la documentation, proposer des solutions relatives au traitement physique et intellectuel du fonds :**

Nous avons choisi un logiciel documentaire et défini des règles de catalogage et de classification. Afin de tester la validité de ces outils, nous avons installé le logiciel et traité un échantillon de la collection afin d'y apporter les remédiations nécessaires.

Pour assister le responsable de la documentation et les usagers, nous avons rédigé un guide de paramétrage du logiciel, un manuel de catalogage sommaire ainsi qu'un guide d'utilisation de l'OPAC.

Concernant le traitement physique de la collection, nous avons créé un document édictant conseils et principes quant au système de cotation et à la mise en espace.

- **Mettre en place une politique documentaire :**

Nous avons élaboré la charte documentaire et des politiques d'acquisition et de désherbage des documents. En plus de ces politiques formalisées, nous avons créé un guide de procédures d'acquisition recensant les sources potentielles d'acquisitions électroniques et papier.

- **Proposer l'engagement d'un professionnel :**

Engager un spécialiste en information documentaire permettrait de professionnaliser les pratiques du centre. Nous avons estimé le temps nécessaire pour la mise en place de nos propositions afin d'évaluer le taux de travail idéal et les coûts qu'engendrerait l'engagement d'un documentaliste.

- **Mettre en valeur le centre de documentation :**

Le centre de documentation souffre d'un manque d'identité auprès des délégués, qui peinent à le différencier du reste de la Fondation. Afin d'améliorer cet aspect, nous avons tenté de clarifier ses responsabilités en redéfinissant son cahier des charges. Nous avons également mené une réflexion autour du site web, dans le but d'améliorer sa visibilité.

Contraintes

L'ensemble de nos décisions a été influencé par trois facteurs prédominants. D'une part, il était essentiel de proposer des solutions réalisables, donc peu coûteuses afin de s'adapter aux contraintes budgétaires. D'autre part, malgré la volonté du responsable actuel, l'engagement d'un documentaliste professionnel n'est toujours pas garanti et pour cette raison, nous avons privilégié des solutions simplifiées accompagnées de manuels d'utilisation. Finalement, le déménagement des locaux est probable, mais là encore, aucune certitude ne peut être avancée.

Méthodologie

Nous avons commencé par visiter la Fondation et avons pris connaissance des attentes de notre mandat. Nous avons alors élaboré un calendrier des tâches et une stratégie de travail. Dans un second temps, nous avons analysé en profondeur le fonctionnement du centre de documentation, l'organisation administrative, les ressources documentaires, les besoins des usagers et les habitudes de travail. Nous avons ensuite récolté des informations sur le terrain et dans la littérature professionnelle quant aux méthodes et outils préconisés dans le milieu documentaire. L'ensemble de ces démarches nous a permis de mettre en évidence les points forts et les points faibles du centre afin de proposer des solutions d'amélioration.

L'analyse de toutes ces observations nous a conduits à redéfinir les objectifs et les priorités fixés en début de travail. Nous avons élaboré un calendrier afin de gérer au mieux le déroulement de notre travail et les éventuels imprévus. La constitution d'un échantillon représentatif de la collection nous a permis d'évaluer l'efficacité et la pertinence de nos outils. Nous avons définitivement sélectionné les solutions à appliquer et les outils à mettre en place, choisi un logiciel, défini les traitements documentaires et avons créé des manuels d'utilisation. Finalement, nous nous sommes attelés à la rédaction de ces pages.

Solutions proposées

Notre priorité était de formaliser une politique documentaire comprenant des politiques d'acquisition et de désherbage dans le but d'optimiser l'adéquation des collections avec les besoins des délégués. Dans ce sens, nous avons opté pour une politique d'acquisition qui privilégie les formats électroniques des documents et avons limité la collection papier aux ouvrages de référence. Notre politique de désherbage préconise un désherbage massif des documents obsolètes ou ne répondant plus aux missions de la Fondation.

Concernant le logiciel et les traitements documentaires à apporter aux documents, notre choix s'est porté sur PMB, un logiciel documentaire français, libre et gratuit, qui a l'avantage de proposer un OPAC et de pouvoir être installé en réseau. Nous avons opté pour des règles de catalogage simplifiées à appliquer uniquement aux documents papier et multimédia ainsi que pour un système de cotes alphanumérique à apposer systématiquement à chaque document.

Nos solutions d'amélioration concernent également l'aménagement de l'espace. Un déménagement n'étant que probable, nous nous sommes contentés d'édicter une série de principes et de recommandations concernant le choix d'un mobilier mieux adapté, de matériel (serre-livres, étiquette, boîte en carton, etc.) et du rangement physique des documents.

Nous avons réfléchi à la visibilité et l'identité du centre de documentation, éléments parfois problématiques tant à l'interne auprès des délégués résidant au centre d'accueil qu'à l'externe. Améliorer ces aspects permettrait de crédibiliser le centre de documentation et de séduire et fidéliser le public-cible en valorisant l'offre documentaire. Nos solutions consistent à proposer des améliorations du site web : graphisme, ergonomie et structure, mais également à clarifier les activités et responsabilités qui incombent au centre en proposant un cahier des charges revu et clarifié.

Conclusion

Nous estimons que l'engagement d'un documentaliste professionnel est un investissement intéressant, voire nécessaire, pour le développement du centre de documentation de Mandat International. Cela permettrait de professionnaliser les pratiques, tant pour la réorganisation du centre que pour sa gestion courante. Nous avons évalué le temps que prendrait la mise en place de ces outils ainsi que les coûts engendrés et recommandons l'engagement d'un documentaliste à 100% durant une année, puis à 50% pour la gestion à long terme du centre.

De nombreuses incertitudes persistent : le déménagement à la Pastorale, l'engagement d'un professionnel et surtout l'approbation de nos solutions par les parties concernées. Pour ces raisons, ce mémoire offre des recommandations théoriques qui, nous l'espérons, seront appliquées par la personne en charge et contribueront ainsi à redonner au centre de documentation son rôle fondamental de soutien auprès des délégués.

Table des matières

| | |
|---|-----------|
| Déclaration..... | ii |
| Remerciements..... | iii |
| Note de synthèse..... | iv |
| INTRODUCTION | |
| 1. Présentation du contexte | 11 |
| 1.1. La scène internationale..... | 11 |
| 1.2. Mandat International – la Fondation..... | 11 |
| 1.2.1. <i>Ressources financières</i> | 12 |
| 1.2.2. <i>Ressources humaines</i> | 12 |
| 2. Présentation du mandat..... | 13 |
| 2.1. Mandat initial..... | 13 |
| 2.2. Clarification du mandat – redéfinition des objectifs..... | 13 |
| 2.3. Contraintes et difficultés | 15 |
| 3. Méthodologie..... | 16 |
| 3.1. Stratégie de travail | 17 |
| 4. Analyse de l'existant | 18 |
| 4.1. Analyse des besoins..... | 18 |
| 4.1.1. <i>Public-cible</i> | 18 |
| 4.1.2. <i>Habitudes de travail</i> | 19 |
| 4.1.3. <i>Type d'informations recherchées</i> | 20 |
| 4.1.4. <i>Méthodes de recherche</i> | 21 |
| 4.2. Analyse des ressources | 21 |
| 4.2.1. <i>Ressources humaines</i> | 21 |
| 4.2.2. <i>Ressources financières</i> | 22 |
| 4.2.3. <i>Ressources matérielles</i> | 23 |
| 4.3. Analyse de la collection..... | 24 |
| 4.3.1. <i>Acquisition</i> * | 24 |
| 4.3.2. <i>Analyse de la collection de monographies</i> | 24 |
| 4.3.2.1. <i>Typologie</i> | 25 |
| 4.3.2.2. <i>Langues</i> | 25 |
| 4.3.2.3. <i>État physique</i> | 25 |
| 4.3.2.4. <i>Age de la collection</i> | 25 |
| 4.3.3. <i>Périodiques</i> * | 25 |
| 4.3.4. <i>Espace médiathèque</i> * | 26 |
| 4.3.5. <i>Ressources en ligne</i> | 27 |

| | |
|--|-----------|
| 4.3.6. Dossiers thématiques..... | 28 |
| 4.3.7. Brochures de présentation ONG..... | 29 |
| 4.4. Traitements documentaires..... | 29 |
| 4.4.1. Traitement intellectuel*..... | 29 |
| 4.4.2. Traitement physique*..... | 29 |
| 4.5. Déménagement à la Pastorale..... | 30 |
| 5. Collecte d'information..... | 31 |
| 5.1. Méthodologie..... | 31 |
| 5.2. Sources bibliographiques et visites..... | 31 |
| 5.3. Synthèse des informations retenues..... | 32 |
| 5.3.1. ONG..... | 32 |
| 5.3.2. Politique documentaire..... | 32 |
| 5.3.3. Traitement documentaire..... | 32 |
| 5.3.4. Mise en espace..... | 32 |
| 5.3.5. Outils informatiques..... | 33 |
| REALISATION EFFECTIVE | |
| 6. Propositions d'amélioration..... | 34 |
| 6.1. Politique documentaire..... | 34 |
| 6.1.1. Charte documentaire..... | 35 |
| 6.1.2. Politique d'acquisition..... | 35 |
| 6.1.3. Politique de désherbage..... | 37 |
| 6.1.4. Test des critères de désherbage sur un échantillon..... | 37 |
| 6.1.5. Méthode de désherbage préconisée..... | 38 |
| 6.2. Traitements de la collection..... | 39 |
| 6.2.1. Catalogage *..... | 39 |
| 6.2.2. Proposition d'une nouvelle classification *..... | 40 |
| 6.2.3. Système de cotation *..... | 41 |
| 6.2.3.1. Équipement..... | 43 |
| 6.3. Mise en espace..... | 44 |
| 6.3.1. Aménagement..... | 44 |
| 6.3.2. Signalétique..... | 45 |
| 6.3.3. Mobilier..... | 46 |
| 6.3.4. Matériel..... | 46 |

| | |
|---|-----------|
| 6.4. Logiciel documentaire * | 47 |
| 6.4.1. <i>Choix d'un logiciel de gestion de la collection</i> | 47 |
| 6.5. Visibilité | 49 |
| 6.5.1. <i>Analyse de la page web « Centre de documentation »</i> | 49 |
| 6.5.1.1. Observations générales | 49 |
| 6.5.1.2. Bilan | 49 |
| 6.5.1.3. Remédiations..... | 50 |
| 6.6. Identité | 52 |
| 6.6.1. <i>Cahier des charges du/de la responsable</i> | 52 |
| 6.7. Engagement d'un(e) professionnel(le) | 53 |
| 6.7.1. <i>Estimation du temps de travail et des coûts</i> | 53 |
| 6.7.1.1. Évaluation des coûts | 54 |
| CONCLUSION | |
| 7. Perspectives de développement | 55 |
| 7.1. Approbation de la politique documentaire | 55 |
| 7.2. Déménagement à la Pastorale | 55 |
| 7.3. Engagement d'un professionnel en information documentaire | 57 |
| 8. Bilan | 58 |
| 9. Glossaire | 60 |
| 10. Bibliographie | 69 |
| 11. Annexes | 75 |
| Annexe 1 Questionnaire pour le Centre de documentation | 76 |
| Annexe 2 Synthèse des observations | 81 |
| Annexe 3 Grille d'évaluation pour l'état des lieux | 84 |
| Annexe 4 Analyse SWOT | 86 |
| Annexe 5 Exemples de mobilier et de matériel | 87 |
| Annexe 6 Cahier des charges PMB | 90 |
| Annexe 7 Normes budgétaires | 94 |
| Annexe 8 Estimation du temps de travail | 95 |
| Annexe 9 Analyse de la page web du centre de documentation | 98 |

1. Présentation du contexte

1.1. La scène internationale

En 1863, Henry Dunant et quelques Genevois créent le Comité International de la Croix-Rouge. Depuis, Genève n'a cessé de se profiler comme la Cité de la Paix et des grandes négociations internationales. Au lendemain de la Première Guerre mondiale, l'idée d'une « Ligue des Nations » germe dans le cerveau du président des États-Unis, Woodrow Wilson. Parce qu'elle bénéficie déjà d'une réputation de ville internationale, Genève est choisie en 1920 pour accueillir la première assemblée de la Société des Nations. Celle-ci devait permettre de construire un monde sans guerres, où les nations trouveraient le moyen de régler pacifiquement leurs différends. Un peu plus de deux décennies plus tard, l'Organisation des Nations Unies lui succède.

Depuis, Genève abrite quelque 200 organisations internationales (OI)^{*1}, gouvernementales ou non. Elle est l'une des principales villes de conférences et de congrès dans le monde. Cette fonction entraîne logiquement la venue de nombreuses personnes et des infrastructures sont nécessaires pour accueillir les personnes désireuses de suivre l'actualité internationale au travers des différentes manifestations.

1.2. Mandat International – la Fondation

Mandat International est une fondation créée en 1995, basée à Bellevue dans le canton de Genève. Sa mission principale consiste à favoriser la coopération entre les différents acteurs de la scène internationale, en particulier entre les organisations non-gouvernementales (ONG)*. La Fondation offre un centre d'accueil et une possibilité d'hébergement économique. Depuis 1997, elle gère aussi un centre de documentation. Les objectifs de la Fondation sont :

- promouvoir le dialogue et la coopération internationale ;
- héberger les délégués non-gouvernementaux venant des Pays les Moins Avancés (PMA) ;
- faciliter leur participation aux conférences internationales.

¹ Les mots suivis d'une étoile (*) sont définis dans le glossaire en fin de travail.

1.2.1. Ressources financières

Le financement de la Fondation provient de sources diverses. D'emblée, soulignons que le plus grand apport réside au niveau du volontariat assuré par les bénévoles. Si ces derniers devaient être rémunérés, l'existence de Mandat International serait impossible à l'heure actuelle.

Le canton de Genève représente la source principale de financement. Les autres participations financières sont par ordre d'importance :

- la Direction du Développement et de la Coopération (DDC) ;
- les délégués, au travers de leurs frais de séjour ;
- la ville de Genève ;
- la commune de Bellevue ;
- les cotisations symboliques des «amis» de la Fondation.

Périodiquement, des institutions telles que la Loterie Suisse Romande ou le Département de l'Instruction Publique (DIP) versent des donations.

1.2.2. Ressources humaines

L'effectif s'élève à plus de 40 collaborateurs, y compris les bénévoles, les stagiaires et les travailleurs provenant du service du RMCAS² ou de l'office de l'emploi. Ces personnes sont réparties en équipes travaillant dans les sept secteurs qui constituent la Fondation :

- Direction
- Comptabilité
- Accueil et permanence
- Intendance
- Informatique
- Projets
- Documentation

² *Revenu minimal cantonal d'aide sociale.*

2. Présentation du mandat

2.1. Mandat initial

Le point de départ de notre mandat était lié à un projet de déménagement du centre de documentation de Bellevue à la place des Nations à Genève. Par ailleurs, des problèmes avaient émergé suite à l'accroissement des collections, notamment l'absence d'outils documentaires adaptés et le manque d'espace. Après presque dix ans d'activité, une analyse en profondeur du centre de documentation arrivait donc à point nommé.

Les objectifs généraux de notre mandat étaient les suivants :

- Analyser précisément les besoins des collaborateurs et du public-cible de Mandat International en matière de documentation ;
- Évaluer et analyser la documentation existante ;
- Élaborer un concept d'organisation de cette documentation ;
- Proposer des solutions relatives aux traitements physique et intellectuel* de ce fonds (description, analyse, classement, etc.) ;
- Mettre en place une politique documentaire* (critères de sélection, désherbage*, etc.) ;
- Développer les prestations offertes et éventuellement en proposer de nouvelles ;
- Mettre en valeur et faire connaître la documentation à ses utilisateurs existants et potentiels au travers d'une démarche marketing ;
- Mettre en œuvre certaines propositions sous forme d'un projet pilote.

2.2. Clarification du mandat – redéfinition des objectifs

Après une période d'immersion au sein de la Fondation et de multiples entretiens avec les parties concernées, nous sommes parvenus à préciser les attentes de notre mandant et à fixer des priorités. Les objectifs présentés ci-dessous sont le résultat de ces nombreuses discussions.

Les objectifs généraux en gras se déclinent en une série d'objectifs spécifiques prioritaires (1) et secondaires (2), ces derniers devaient être réalisés uniquement si le temps nous le permettait.

Élaborer un concept d'organisation de la documentation et proposer des solutions relatives aux traitements physique et intellectuel du fonds :

- Choisir et installer un logiciel documentaire* (1) ;
- Définir des règles de catalogage*, ainsi qu'une classification*(1) ;
- Tester ces outils (logiciel documentaire, règles de catalogage, classification) au travers d'un échantillon de la collection et les modifier si nécessaire (1) ;
- Rédiger un document édictant conseils et principes généraux concernant la classification, la mise en espace (signalétique*, matériel, rangement) et le système de cotation (2).

Mettre en place une politique documentaire :

- Définir la charte documentaire du centre de documentation (1) ;
- Formaliser une politique et des procédures d'acquisition* des documents (1) ;
- Formaliser une politique et des procédures de désherbage (1).

Mettre en œuvre certaines propositions sous forme d'un projet-pilote :

- Créer des modes d'emploi et des manuels concernant :
 - les politiques d'acquisition et de désherbage (1),
 - l'utilisation du logiciel documentaire (installation, paramétrage et catalogage) (1),
 - l'utilisation de la classification (2),
 - l'utilisation du catalogue* informatisé (2).

Proposer l'engagement d'un documentaliste professionnel :

- Redéfinir le cahier des charges du/de la responsable³ (1) ;
- Évaluer l'investissement en termes de coûts et de temps (1).

³ Afin de faciliter la lecture, nous avons opté pour l'utilisation systématique de la forme masculine.

Mettre en valeur le centre de documentation :

- Améliorer l'identité du centre de documentation en redéfinissant ses responsabilités (1) ;
- Développer les prestations offertes (par exemple, améliorer le site web) (2).

2.3. Contraintes et difficultés

Il nous a fallu du temps pour clarifier les objectifs et fixer les priorités. Les attentes différaient parfois entre la direction et le centre de documentation, avec pour conséquence l'apparition de nouvelles données en cours de travail. Les autres difficultés étaient liées aux contraintes politiques qui n'étaient pas toujours compatibles avec notre "éthique" professionnelle. En effet, les collaborateurs de Mandat privilégiaient la quantité et attendaient de nous que l'on apporte des outils finis et que l'entier de la collection soit catalogué. De notre côté, nous souhaitions en priorité attirer leur attention sur les pratiques professionnelles courantes et remédier aux erreurs de base. Finalement, les contraintes financières nous ont constamment obligés à chercher des solutions à bas coûts et réalisables.

3. Méthodologie

Nous avons suivi les directives proposées par la Haute école de Gestion (HEG)*, à savoir la division de notre travail en cinq étapes :

Étape 1 : Cahier des charges

Cette étape consistait à prendre connaissance des attentes de notre mandant. Nous avons visité la Fondation et rencontré le personnel afin d'avoir une première approche des pratiques de travail du centre de documentation. Ceci nous a permis d'élaborer un calendrier des tâches dans le but d'obtenir une vision globale du travail à accomplir et d'élaborer nos premières stratégies de travail.

Étape 2 : État des lieux

Le but de cette seconde étape était d'analyser en profondeur le fonctionnement du centre de documentation. Notre étude a porté sur l'organisation administrative, la collection, les usagers et leurs besoins en termes d'information. Après l'analyse des habitudes de travail de la personne en charge, nous avons recensé les différentes ressources et leurs traitements physiques et intellectuels. Cette phase nous a aussi servi à mener des enquêtes auprès du public-cible.

L'ensemble de ces démarches nous a permis de mettre en évidence les points forts du centre, mais aussi et surtout ses points faibles, afin de proposer des solutions d'amélioration et définir plus précisément la direction qu'allait prendre notre travail.

Étape 3 : Collecte d'informations

Durant cette étape, nous avons récolté des informations quant aux méthodes et outils utilisés dans les autres milieux documentaires, en effectuant des recherches dans la littérature professionnelle et en visitant des institutions semblables à Mandat International.

Étape 4 : Objectifs et méthodes

Suite à l'analyse de toutes ces observations, il a été nécessaire d'affiner, voire de modifier les objectifs fixés en début de travail, et de nous organiser de façon méthodique. Nous avons aussi constitué un échantillon représentatif de la collection, dans le but d'évaluer l'efficacité et la pertinence de nos outils.

Étape 5 : Réalisation

Cette dernière étape consistait, d'une part, à sélectionner définitivement les outils et méthodes à mettre en place et, d'autre part, à rédiger le mémoire. Nous avons donc défini les traitements à appliquer à la collection et choisi le logiciel documentaire. Nous nous sommes finalement attelés à la création de manuels d'utilisation destinés à la personne en charge et à ses éventuels collaborateurs.

3.1. Stratégie de travail

La répartition des tâches s'est faite assez naturellement, selon nos intérêts et nos sensibilités. Toutefois, il nous semblait essentiel que chacun exprime son avis sur toutes les décisions importantes. De manière générale, nous débutons chaque étape par une séance collective, afin d'établir les stratégies à adopter et les tâches à effectuer. Nous nous partageons ensuite le travail pour avancer de manière individuelle, en nous réunissant régulièrement pour partager et confronter nos idées. A tour de rôle, chacun était responsable du suivi et du respect des délais. Chaque séance de travail commune était ponctuée par un ordre du jour consigné dans un blog⁴ afin de laisser mûrir la réflexion d'une session à l'autre et de constater l'avancée du travail.

⁴ BLANC, Xavier, BENNETT, Kilolo et HENCHOZ, Murielle. *TD – Mandat International* [en ligne]. Dernière mise à jour le 2 novembre 2006. <http://td-mandat-international.hautefort.com/> (consulté le 2 novembre 2006).

4. Analyse de l'existant⁵

Pour être en mesure de déceler les stratégies documentaires à privilégier, il nous a été indispensable d'analyser le contexte dans lequel évolue Mandat International, et plus spécifiquement son centre de documentation. Ensuite seulement, nous avons pu en tirer des conclusions et choisir les outils les mieux adaptés. Pour cerner tous ces aspects, nous avons employé plusieurs méthodes : entretiens et questionnaires⁶ auprès des collaborateurs et des usagers, analyse d'un échantillon de la collection papier, état des lieux des collections de périodiques* et du multimédia. Nous avons étudié le site web et recensé les nombreuses bases de données, analysé les traitements physiques et intellectuels des documents et nous sommes penchés sur l'organisation du travail.

Nous exposons, dans les chapitres qui suivent, les informations récoltées ainsi qu'un état des lieux du centre de documentation. Dans un deuxième temps, nous mettons en lumière les satisfactions et insatisfactions constatées et envisageons des solutions pour y remédier.

4.1. Analyse des besoins

4.1.1. Public-cible

Outre les collaborateurs internes de Mandat International, le public-cible du centre de documentation se compose des délégués d'organisations non-gouvernementales résidant momentanément au centre d'accueil. En 2005, ce dernier a hébergé 724 délégués, originaires pour la majorité de pays en voie de développement et représentant au total une centaine de nationalités différentes. Ils viennent principalement des régions suivantes :

- Europe Occidentale (26%),
- Afrique (24%),

⁵ Synthèse des observations, annexe n° 2, vol I

⁶ Questionnaire aux utilisateurs, annexe n° 1, vol I

- Asie (15%),
- Amérique Latine (15%)⁷.

Le déroulement d'une journée-type d'un délégué se passe de la façon suivante. Dès le matin, les délégués participent aux conférences internationales et rejoignent le centre aux environs de 19h. Ils y prennent leur repas et profitent parfois du reste de la soirée pour effectuer des recherches documentaires dans le centre de documentation ouvert en permanence.

Un public externe composé de chercheurs et d'étudiants vient faire des recherches auprès de Mandat, mais ceux-ci représentent un pourcentage extrêmement faible.

Satisfactions et insatisfactions

Les délégués sont pour la majorité satisfaits de Mandat International car il n'existe à Genève aucune autre structure similaire pour les accueillir. Ils sont reconnaissants envers la Fondation de leur offrir un grand nombre de services à moindre coût. Cependant, nous avons mis en lumière quelques insatisfactions. D'une part, les délégués ne sont pas tous au courant de l'existence d'une documentation. D'autre part, il existe une confusion entre les services du centre de documentation et ceux du centre d'accueil. La frontière est mal définie et les délégués peinent à distinguer les spécificités de l'un ou de l'autre.

Solutions envisagées

Pour remédier à cette confusion, il serait utile d'améliorer la visibilité du centre, en réorganisant ses modes de communication (site web, papillon d'information, panneau d'affichage, etc.). Une réflexion quant à l'identité du centre de documentation serait également pertinente, afin de clarifier ses fonctions et ses activités.

4.1.2. Habitudes de travail

Les langues de travail utilisées sont, par ordre d'importance, l'anglais, le français et l'espagnol. Nous n'avons rencontré aucun dirigeant hispanophone lors de nos entretiens mais ces derniers représentent, selon les dires du responsable, une part importante des usagers. Deux tiers des personnes interrogées ont souligné leur préférence pour la consultation des sources électroniques plutôt que des sources

⁷ MANDAT INTERNATIONAL. *Rapport annuel*. Genève : Mandat International, 2005.

papier. Ce qui confirmera par la suite l'importance que nous accorderons au désherbage.

4.1.3. Type d'informations recherchées

Les délégués recherchent des informations récentes antérieures à 5 ans. Lorsque les informations visées sont d'ordre historique, ils se dirigent vers d'autres sources (bibliothèques de l'ONU, du CICR ou du HCR, ressources en ligne de l'ONU, sites web de la BBC ou du Monde Diplomatique). Leurs centres d'intérêt se divisent en quatre catégories :

1. Les informations « professionnelles », supports des conférences onusiennes. A cet effet, les usagers recherchent :
 - des textes de base (droit de l'homme, droit de l'enfant, etc.), sources papier et électroniques ;
 - des informations liées aux thématiques des conférences onusiennes ;
 - des informations sur les problématiques traitées dans les ONG pour lesquelles ils travaillent ;
 - des informations sur les organisations opérant dans la même aire géographique (brochures de présentation des OI et ONG) ;
 - des bases de données en ligne créées par Mandat, telles que *l'Agenda des conférences* et la *Liste des conventions*.
2. La lecture des journaux d'actualité, quotidiens et autres.
3. L'utilisation du parc informatique : Internet, imprimantes, fax et scanner sont fortement appréciés.
4. La recherche d'informations pratiques pour séjourner à Genève : horaires des navettes de bus pour la Place des Nations, horaires des trains, hôtels, etc.

Satisfactions et insatisfactions

Les thématiques sont bien ciblées, mais la collection ne répond pas toujours aux besoins des délégués. En effet beaucoup d'informations ne sont pas assez récentes pour être utiles, ce pourquoi une partie des personnes interviewées déclare préférer

les ressources électroniques pour leur actualité et leur mode de consultation possible à distance.

Solutions envisagées

Désherber les documents obsolètes semble être une première étape essentielle pour actualiser la collection. La documentation papier pourrait se limiter à une collection de référence constituée de textes fondateurs et de documents de base. Dès lors, les acquisitions se concentreraient sur les ressources en ligne, tels que sites Internet, périodiques électroniques, bases de données, etc.

4.1.4. Méthodes de recherche

Le butinage* est la méthode la plus pratiquée par les usagers. En cas de difficulté, ils s'adressent au responsable ou à ses collaborateurs afin d'obtenir de l'aide. Une minorité d'entre eux consulte la classification affichée à l'entrée du centre ou repère l'information en cherchant par auteur/producteur. Ces façons de procéder démontrent que les usagers ne viennent vraisemblablement pas avec des demandes précises, mais cherchent « au hasard » selon les thèmes et/ou les auteurs qui les intéressent.

4.2. Analyse des ressources

4.2.1. Ressources humaines

La personne en charge de la documentation est engagée à temps partiel. Elle est au bénéfice d'une formation de juriste, d'un diplôme de journalisme ainsi qu'un master en sciences sociales, mais n'a suivi aucune formation spécifique en documentation. Son taux d'activité au sein de Mandat International s'élève à 70% :

20% sont liés à des projets parallèles, entre autres la mise en place d'un moteur de recherche des droits de l'homme et des droits humanitaires en version arabe.

50% sont réservés au centre de documentation, répartis entre les tâches suivantes :

- Recherche de liens et d'informations pour alimenter les bases de données ;
- Recherche et collecte de documents ;

- Classification des documents papier et rangement dans les rayons ;
- Supervision du personnel temporaire ;
- Réunions à l'interne et à l'externe ;
- Prise de contact par courrier électronique et inscription à des listes de diffusion ;
- Aide aux délégués pour la consultation, et réponse à leurs demandes (les samedis uniquement) ;
- Gestion des conférences occasionnelles à Mandat International.

Régulièrement, des stagiaires et bénévoles sont engagés par la Fondation et participent aux activités du centre de documentation. Mentionnons encore que le centre de documentation fait partie du réseau NEDS⁸, avec lequel collaborations et échanges de service sont possibles.

Solutions envisagées

L'engagement d'un professionnel permettrait de professionnaliser les pratiques et de décharger le responsable actuel afin qu'il puisse se consacrer aux autres projets auxquels il participe.

4.2.2. Ressources financières

Le centre de documentation dispose d'un budget infime, qui comprend uniquement le salaire du responsable. Il n'y a donc pas de budget de fonctionnement alloué, que ce soit pour les acquisitions, la maintenance, ou le matériel. Si des ressources financières subsistent en fin d'année, elles peuvent servir à l'achat de nouveaux documents. Le centre fonctionne sur la base de dons périodiques, sans garantie de régularité. Le dernier exemple en date est un don de la Loterie Suisse Romande qui a permis la mise en place d'un système de sécurité magnétique antivol (sous la forme de bandes magnétique autocollantes) pour l'entier de la collection papier.

⁸ NEDS. *Réseau suisse des centres de documentation spécialisés dans le développement* [en ligne]. Page mise à jour le 24.2.2006. http://www.neds.ch/f_index.htm (consulté le 1.11.2006).

4.2.3. Ressources matérielles

La maison dans laquelle la Fondation s'est installée appartient à l'Etat de Genève. Le canton la prête gratuitement et en échange, les collaborateurs de Mandat International l'entretiennent.

Le centre de documentation occupe une pièce d'environ 30 m², ainsi qu'un espace de stockage au sous-sol du bâtiment. Outre les ressources documentaires, on y trouve :

- 5 postes de travail en réseau connectés à Internet. S'ils sont occupés une partie de la journée par les employés de Mandat, le soir ils demeurent à disposition des délégués ;
- 3 postes à l'étage avec connexion Internet, en permanence à disposition des délégués ;
- un réseau Internet sans fil (WIFI) couvrant l'ensemble du bâtiment ;
- une photocopieuse, une imprimante, un scanner ;
- un poste TV, lecteur DVD et VHS.

L'entreposage des documents dans les étagères du libre-accès est problématique. Certains rayons sont si encombrés qu'on ne peut plus y accéder. Les ouvrages sont disposés pêle-mêle sur des étagères peu appropriées à la bonne tenue des documents, lesquels s'affaissent sur les côtés. Il n'y a pas assez de serre-livres, ce qui a pour conséquence la déformation des ouvrages fins, souples ou non reliés qui auraient besoin d'être maintenus par une structure rigide. Le choix d'étagères très hautes est judicieux et permet un gain de place conséquent, cependant certains documents sont difficilement accessibles.

Satisfactions et insatisfactions

Les délégués sont satisfaits des « services techniques » offerts : le parc informatique, l'accès gratuit à Internet, la rapidité de connexion. Ils apprécient aussi que le centre de documentation soit dans le même bâtiment que le centre d'accueil. Par contre, ils regrettent l'encombrement du local et le manque de mise en valeur des documents.

Solutions envisagées

La signalétique et la mise en espace méritent d'être repensées et améliorées. Il serait aussi judicieux d'envisager l'acquisition de mobilier mieux adapté.

4.3. Analyse de la collection

Le fonds documentaire du libre-accès est constitué de 11'000 documents en français, anglais ou espagnol, et représente 72 mètres linéaires. Soulignons qu'environ 20% de la collection se trouve à la cave, espace inaccessible au public. La typologie de ce fonds est diverse : monographies*, brochures, dépliants, classeurs, ou encore « feuilles volantes ». La collection se compose d'ouvrages de références*, textes législatifs, conventions, monographies, annuaires et rapports d'activités. L'ancien fonds documentaire de l'Organisation de Coopération et de Développement Économique (OCDE) est également détenu par le centre, de même que les publications de la Banque Mondiale, Mandat International bénéficiant du statut de bibliothèque dépositaire pour cette dernière.

En plus des monographies, Mandat International possède environ 200 titres de revues, une collection de cassettes VHS et de DVDs, des dossiers thématiques et des brochures de présentation d'ONG, ainsi qu'un site Internet aux nombreuses ressources électroniques.

4.3.1. Acquisition *

La majorité de la documentation papier est obtenue lors des conférences internationales à Genève. Les membres des ONG y emmènent leur production et la mettent gratuitement à disposition. Seule une minorité d'ouvrages est achetée dans le commerce.

Le responsable a, au fil du temps, créé un répertoire d'adresses électroniques d'organisations diverses basées aussi bien à Genève que hors de nos frontières. Il les contacte deux à quatre fois par année dans le but d'obtenir de la documentation. Finalement, Mandat International s'est inscrit à plusieurs listes de diffusion d'OI et reçoit soit leurs productions, soit une liste de leurs nouvelles parutions.

4.3.2. Analyse de la collection de monographies⁹

Pour cibler au mieux les forces et les faiblesses du centre de documentation, nous avons analysé environ 10% de la collection monographique, ce qui représente 1000 documents¹⁰. Nous présentons ci-après une synthèse des résultats obtenus :

⁹ N'ont pas été pris en compte les documents suivants : périodiques, documents multimédia, dossiers thématiques, car ils font l'objet d'une analyse spécifique.

¹⁰ Un extrait de la grille d'analyse de l'échantillon est consultable à l'annexe n° 3, vol I

4.3.2.1. Typologie

Plus de la moitié de la collection est constituée de documents souples, non reliés ou assemblés par des agrafes ou trombones. Cette proportion importante rend le repérage des informations difficile, surtout dans l'état actuel de rangement.

4.3.2.2. Langues

Les documents sont principalement en anglais (55%) et en français (40%) mais aussi en espagnol (5%). On y trouve également un petit nombre rédigés en d'autres langues, mais leur quantité est trop restreinte pour modifier de façon significative ces proportions. Quant aux livres multilingues, ils représentent un peu plus de 10% de la collection.

4.3.2.3. État physique

Notre analyse a également porté sur l'état de détérioration des documents. La majeure partie des documents (87%) est en bon état physique. Toutefois, nous avons remarqué que les documents souples et minces sont plus abîmés que les documents rigides, environ 15% d'entre eux sont tachés et/ou déformés, voire déchirés.

4.3.2.4. Age de la collection

L'âge médian* de la collection a été évalué à 10 ans. Il est difficile d'en tirer des conclusions, tant les documents qui la composent sont hétéroclites. Certaines monographies, datant d'au moins 10 ans, sont encore d'actualité tandis que les rapports d'activités, rapports annuels ou statistiques sont obsolètes après 2 ou 3 ans déjà.

4.3.3. Périodiques *

Mandat International est abonné aux périodiques suivants :

- *Le Courrier*
- *Le Monde Diplomatique*
- *Le Temps*
- *Herald Tribune*
- *La Tribune de Genève*
- *Jeune Afrique*
- *Le Courrier International*
- *The Economist*

Le centre reçoit environ 200 autres revues publiées par des OI et ONG. Une cinquantaine de titres sont exposés dans deux présentoirs en métal à l'entrée, le reste

étant stocké dans des cartons au sous-sol du bâtiment. Les titres en libre-accès ne font l'objet d'aucun inventaire ou état de collection.

Satisfactions et insatisfactions

Les présentoirs en métal sont mal adaptés à la présentation des périodiques et ne sont pas prévus pour la conservation des anciens numéros. Quant aux nouveautés, elles sont difficilement repérables et les pages se plient ou se déchirent lors des manipulations. Il n'y a pas de pratique constante de gestion des anciens numéros. Certains se trouvent dans des cartons à la cave, d'autres dans les présentoirs derrière les nouvelles parutions. Aucun état de collection n'est disponible, rendant ainsi difficile la recherche. Il existe un inventaire des titres, mais ce dernier n'est pas tenu à jour.

Les organisations ne publient ou ne distribuent pas régulièrement leurs périodiques et tendent aujourd'hui à favoriser les publications électroniques. Il en résulte une difficulté au niveau des acquisitions et l'on se retrouve avec des collections inachevées, Or, comme le rappelle J. Forget « *un périodique incomplet ne présente guère d'intérêt pour la recherche* », (Forget, 1992). Le responsable a toujours privilégié l'échange et l'acquisition gratuite de document et a constitué, au fil des ans, un impressionnant carnet d'adresses de producteurs de revues.

Solutions envisagées

Nous proposons de limiter les abonnements aux journaux d'informations générales cités plus haut et de privilégier les autres revues en format électronique lorsqu'elles sont téléchargeables gratuitement.

4.3.4. Espace médiathèque*

La collection de multimédia se compose d'environ 200 documents en libre-accès : DVDs, cassettes VHS et quelques CD-ROMs. Les documents sont essentiellement en français et en anglais, mais d'autres langues sont représentées (espagnol, allemand, arabe, hébreu et quelques documents en langues asiatiques et africaines).

On compte environ :

- 44% de documentaires de courte ou moyenne durée présentant un institut, une organisation, ou traitant d'une problématique particulière ;
- 33% de documentaires sur des régions du monde ou des problématiques qui leur sont liées ;

- 23% de longs métrages de fiction.

Les bénévoles du centre sont les principaux utilisateurs de cette collection multimédia. Ils organisent périodiquement des soirées thématiques avec des projections de films. L'organisation de ces soirées dépend de la volonté de chacun des bénévoles, et la médiathèque se trouve parfois délaissée durant des périodes plus ou moins longues. Hormis ces utilisations, une télévision et des lecteurs DVD et VHS sont à disposition de tous les délégués. Apparemment par manque de temps et de visibilité, ce service est rarement utilisé.

Satisfactions et insatisfactions

La collection de multimédia est originale par son contenu mais, malheureusement, elle souffre d'un manque de place. Les documents sont entreposés dans une petite armoire en double rangées, empêchant de voir l'ensemble du premier coup d'œil. Ils sont rangés selon un plan de classement* spécifique, inspiré de celui utilisé pour les monographies. De ce plan, seules 10 des 18 classes définies sont utilisées.

Solutions envisagées

Proposer un mobilier mieux adapté à la quantité de documents et rattacher ces derniers au plan de classement général du reste de la collection.

4.3.5. Ressources en ligne

Le site web de Mandat International est consultable en français, anglais et espagnol. Il contient de très nombreuses informations, notamment les missions de la Fondation, les aspects pratiques liés à l'accès à la Fondation, les modalités d'hébergement, les informations sur Genève : horaire des bus et trains, hôtels, etc. Une page est réservée au centre de documentation, sur laquelle on trouve des rubriques contenant soit des informations directement exploitables, soit des produits à valeur ajoutée. Concernant ces derniers, Mandat International a créé de nombreuses bases de données en lien avec les problématiques internationales. Nous n'en présentons ici qu'un aperçu :

- Des guides pour faciliter le séjour des délégués à Genève et leur participation aux conférences de l'ONU ;
- Des dossiers thématiques liés au développement et à la coopération ;

- L' « Agenda des conférences » qui donne une vue d'ensemble des conférences internationales données à Genève ;
- La « Tribune d'information » qui consiste à suivre les conférences onusiennes et mettre en ligne les comptes rendus ;
- Le « moteur de recherche juridique international » couvrant plus de 250 conventions dans le domaine des droits de l'Homme et des droits humanitaires ;
- Le « Forum mondial de la société civile » dont le but est de permettre aux acteurs internationaux de communiquer via un espace de dialogue ;
- Une base de données sur les acteurs internationaux, répertoriant plus de 6'000 organisations basées essentiellement à Genève.

Satisfactions et Insatisfactions

La qualité des ressources documentaires réside dans la variété et l'étendue de l'offre, mais celle-ci souffre d'un manque d'unicité dans la présentation graphique. Il en résulte une confusion quant à l'auteur des pages, ainsi qu'une ergonomie inadéquate. La navigation offre peu de repères, ce qui est regrettable d'autant plus que les rubriques atteignent souvent une profondeur importante. L'accès aux sources est redondant, de plus, ces entrées multiples ne comportent pas toujours le même intitulé, ce qui peut être déstabilisant.

Solutions envisagées

Pour faciliter le repérage des ressources électroniques, une solution consisterait à améliorer leur organisation et la présentation graphique. Et comme « trop d'information tue l'information », privilégions la qualité et non la quantité !

4.3.6. Dossiers thématiques

Les dossiers thématiques sont réunis dans des dossiers suspendus. Ils sont pour l'instant inutilisés car inutilisables, non triés, non actualisés et de ce fait, collés les uns aux autres.

Solution envisagée

Nous proposons de ne garder que les dossiers s'appliquant à une thématique précise et de les maintenir à jour de façon plus systématique.

4.3.7. Brochures de présentation ONG

Cette catégorie est composée de brochures, dépliants et autres papillons de présentation produits par les ONG, OI, fondations et associations de Genève et d'ailleurs. Actuellement, ces documents ne sont pas catalogués et sont également conservés dans des dossiers suspendus.

Solution envisagée

Pour faciliter la mise à jour de ces brochures, nous préconisons de ne pas les garder sous format papier, mais de répertorier les sites Internet d'organisations « amies ».

4.4. Traitements documentaires

4.4.1. Traitement intellectuel*

Les documents ne sont ni catalogués, ni répertoriés sur un quelconque support. Il existe une liste du multimédia ainsi qu'une liste des titres de périodiques, mais ces dernières ne sont pas régulièrement mises à jour.

Le fonds n'est pas non plus indexé, il est par contre ordonné selon une classification maison structurée en 24 unités qui recouvrent des thématiques traitées à Mandat International.

4.4.2. Traitement physique*

Les documents sont rangés dans les rayons sous le numéro qui correspond à leur thématique. Le numéro est inscrit au crayon gris sur la première page de la majorité des ouvrages, permettant ainsi de les ranger au bon endroit. Mais ce traitement n'est pas systématique et un grand nombre de livres se retrouvent sous la mauvaise cote*. Dans les rayons, les documents ne sont pas classés par ordre alphabétique et sous chaque thème, une boîte en carton regroupe pêle-mêle des documents de natures diverses (dépliants, brochures, feuilles agrafées, etc.). Ces cartons sont souvent peu

remplis, ce qui contribue à la mauvaise conservation de ces feuillets et à leur déformation.

Solutions envisagées

Pour rendre possible l'exploitation des nombreuses ressources documentaires, il est impératif d'envisager leur traitement documentaire. Des outils tels qu'un catalogue*, une classification et un système de cotation sont à mettre en place, ainsi que des procédures d'acquisition et de catalogage formalisées.

4.5. Déménagement à la Pastorale

La direction de Mandat International prévoit le déménagement de ses services dans des nouveaux locaux situés dans le quartier de la Pastorale, près de la Place des Nations. Est prévu non seulement un déménagement du centre de documentation mais également par la suite, du centre d'accueil, voire du centre d'hébergement. Ces derniers siègeraient à environ 500 mètres de la Pastorale, alors que le centre de documentation cohabiterait avec le Club suisse de la presse (CSP)¹¹. Les futurs bâtiments doivent être rénovés avant d'être investis, les travaux devant commencer lorsque les tractations politiques seront arrivées à terme. Ces déménagements sont donc encore incertains et trois scénarii sont envisageables :

Scénario 1 : Déménagement de l'ensemble des services de Mandat international (centre de documentation, service d'hébergement et centre d'accueil).

Scénario 2 : Maintien de la situation actuelle.

Scénario 3 : Déménagement d'une partie des services de la Fondation (centre d'accueil et centre de documentation, mais pas du centre d'hébergement).

¹¹ Le CSP accueille et aide les journalistes de passage à Genève. Sa mission consiste à favoriser les échanges entre la Suisse et la communauté internationale dans les domaines de l'économie, de la politique, de la culture et de la science. Il participe aussi à la collaboration entre les médias suisses et étrangers installés en Suisse romande et en France voisine.

5. Collecte d'information

5.1. Méthodologie

Avant de nous lancer dans la réalisation « pratique » de ce travail, il nous fallait encore prendre connaissance des pratiques existantes dans la littérature professionnelle et sur le terrain. Nous avons répertorié tous les thèmes auxquels nous serions confrontés lors de la réorganisation du centre de documentation : la politique documentaire, les outils de traitement intellectuels, les logiciels documentaires, et la mise en espace. Pour ne laisser de côté aucun paramètre, nous avons élargi notre recherche à d'autres thématiques : les ONG, les normes ou encore le marketing.

5.2. Sources bibliographiques et visites

Nous nous sommes référés, entre autres, aux bibliographies reçues durant nos cours et aux ressources papier et électronique disponibles à l'Infothèque de la HEG. Nous avons également effectué de nombreuses recherches sur le web. Les mémoires réalisés dans notre filière par les étudiants des années précédentes nous ont été d'une aide précieuse, tant par leur contenu que par leur structure.

Pour obtenir une vision plus concrète de certaines problématiques nous avons contacté une série de Services d'information documentaire (SID)* et les avons interrogés sur leurs pratiques. Les visites les plus significatives ont été Alliance Sud et les bibliothèques de l'Institut universitaire d'études du développement (IUED) et de l'ONU. Nous avons contacté quelques SID de petites tailles fonctionnant avec un budget restreint et y avons découvert des formes originales d'organisation. Cela nous a aussi permis de nous faire une idée de l'offre documentaire romande.

Nous présentons ci-après une synthèse des idées significatives retenues pour la suite de notre travail.

5.3. Synthèse des informations retenues

5.3.1. ONG

De nos lectures sur les ONG, nous gardons à l'esprit que ce monde est en constante évolution, de nombreux organismes sont régulièrement créés tandis que d'autres disparaissent. Les conséquences pour Mandat International sont les suivantes : l'exhaustivité quasi impossible du recensement de ces organisations mais aussi l'importance cruciale de mettre à jour régulièrement les ressources et les liens.

5.3.2. Politique documentaire

Toutes les sources s'accordent sur la nécessité d'une politique documentaire sur laquelle baser toutes les actions d'un centre de documentation. Sans elle, un développement des collections cohérent est difficile, voire impossible à maintenir sur le long terme.

5.3.3. Traitement documentaire

Il est difficile pour les usagers de Mandat International de se faire une idée de la collection car les documents ne sont répertoriés nulle part. Nous avons dû trouver des solutions de catalogage, d'indexation* et de classification applicables par un documentaliste professionnel bien sûr, mais aussi par une personne sans formation spécifique.

5.3.4. Mise en espace

Un des problèmes majeurs auquel nous sommes confrontés lorsque nous entrons dans le centre de documentation est le manque d'espace. Dans un deuxième temps, les faiblesses de la signalétique et donc la difficulté de retrouver l'information désirée se remarquent. Dans la littérature professionnelle, il apparaît qu'une mise en espace bien pensée est essentielle pour trois raisons. Tout d'abord un mobilier adapté et des espaces de rangement en nombre suffisant sont indispensables pour la conservation physique des documents. Ensuite, une signalétique de qualité facilite grandement la recherche d'information et enfin des places de travail et un espace convivial appellent le public à fréquenter le centre et à y revenir.

5.3.5. Outils informatiques

Lorsque l'on gère des milliers de ressources documentaires comme c'est le cas à Mandat International, il devient essentiel d'utiliser des outils de gestion appropriés et performants. Dès le départ, notre mandant était intéressé par le catalogage de la collection au moyen d'un logiciel documentaire, et de notre côté, une solution de type logiciel libre* nous semblait intéressante dans le cadre de Mandat International. Pour sélectionner un logiciel adapté, nous nous sommes basés sur le cours d'informatique dispensé à la HEG par Monsieur A. Boder et sur la littérature spécialisée. Trois logiciels ont retenu notre attention : PMB, Koha et Greenstone.

6. Propositions d'amélioration

Après un état des lieux et des recherches dans la littérature spécialisée, il a fallu prendre une décision quant aux outils et stratégies à mettre en place. Nous avons décidé d'utiliser la méthode marketing SWOT¹² afin de trier les données selon qu'elles représentent une force ou une faiblesse à l'interne ou alors une opportunité ou une menace à l'externe. Les chapitres suivants décrivent le pourquoi et le comment des solutions sélectionnées.

6.1. Politique documentaire

La politique documentaire permet d'avoir une vision globale du fonctionnement d'un centre de documentation et ses buts sont pluriels : outil de décision à l'interne et à l'externe lors de demande de subvention par exemple, mais également outil de coordination, de planification et de maîtrise des coûts. La politique documentaire comprend trois aspects :

1. la charte documentaire
2. la politique d'acquisition*
3. la politique de désherbage*

Le centre de documentation de Mandat International semble avoir toujours fonctionné sans politique documentaire officialisée. Il en résulte un flou artistique concernant le partage des responsabilités entre les différents collaborateurs, ainsi qu'un manque de cohérence dans l'acquisition des documents. Afin de recadrer les objectifs spécifiques du centre de documentation et de clarifier les responsabilités qui lui incombent, nous avons élaboré une charte documentaire et des politiques d'acquisition et de désherbage.

En annexe se trouve notre proposition de politique documentaire : charte, politiques d'acquisition et de désherbage¹³. Il est important que ces documents soient lus et

¹² *Strength, Weakness, Opportunities, Threatens*. Analyse SWOT, annexe n° 4, vol I

¹³ Charte documentaire, annexe n° 4, vol II
Politique d'acquisition, annexe n° 5, vol. II
Politique de désherbage, annexe n° 6, vol II

approuvés par l'ensemble des responsables de Mandat International et du centre de documentation afin que toutes les décisions s'appuient sur une base commune.

6.1.1. Charte documentaire

La charte documentaire est le document fondateur de toute institution. Proposer une charte, c'est fixer les lignes directrices de la politique documentaire, et développer ainsi une identité propre à l'institution. Ceci permet de donner un véritable cadre de référence au centre de documentation et de placer ses actions dans une vision globale intégrant l'ensemble des acteurs de l'institution. Élaborer une charte documentaire, c'est réfléchir aux finalités de l'institution, à ses projets, au public qu'elle vise et à ce qu'elle veut lui apporter.

La charte nécessite l'approbation de toutes les personnes/parties concernées. Le résultat est un document valable sur le long terme, mais en constante évolution, qui affine ses orientations selon les pratiques de son public et qui suit l'évolution des missions de l'institution ainsi que celle de la profession.

6.1.2. Politique d'acquisition

Toute bibliothèque ou centre de documentation acquiert de la documentation, mais ce processus ne fait pas toujours l'objet de procédures régularisées. Or, la formalisation assure la continuité de la collection et fixe des priorités lorsque les budgets sont limités en définissant les supports et thématiques à privilégier. Une collection n'étant pas uniquement une somme aléatoire de différents achats, la politique d'acquisition se révèle être un outil de planification et s'élabore en fonction des besoins des utilisateurs. « *[Elle] assure la continuité des collections, évite la confusion, mesure la profondeur de la collection et oblige le personnel à se référer aux objectifs de la bibliothèque* », (International Federation of Library Associations and Institutions, 2000). C'est une procédure qui requiert la création d'instruments de travail, ces derniers devant être intégrés à la réalité du terrain et être réadaptables. Dans les grandes institutions possédant de nombreuses ressources documentaires, la politique d'acquisition fait l'objet d'un budget détaillé par thématiques et par supports, réparti sur une période délimitée. La situation de Mandat International est bien différente, le centre de documentation dispose, en effet, de ressources financières et humaines limitées, par conséquent nous avons dû réfléchir à des solutions alternatives.

Plusieurs facteurs déterminants nous ont conduits à privilégier l'acquisition de documentation numérique. Le public-cible de Mandat International est composé de délégués non-gouvernementaux du monde entier et résidant pour une courte durée au centre d'accueil. La documentation dont ils ont besoin est couramment présente sur la toile mais perdue dans la masse d'information. Le centre de documentation pourrait servir de point névralgique réunissant et structurant toutes ces informations, les maintenant à jour et les rendant accessibles depuis leur site Internet et leurs nombreuses bases de données.

Afin de faciliter le travail de la personne en charge du centre de documentation, nous avons créé des outils pour l'acquisition de ressources¹⁴. Ils ont été constitués sur la base de la liste des organisations recensées par Mandat International, ainsi que sur la base d'autres sources externes comme le site Internet de la Ville de Genève et celui du Département d'information publique des Nations Unies :

- Un document édictant les critères d'acquisition (langues, format, domaines couverts, modes de mise à disposition, etc) garantissant la continuité et la cohérence de la collection ;
- Une liste recensant les URL des organisations qui mettent à disposition leurs ressources électroniques ;
- Un répertoire de bibliographies en ligne pertinentes pour la collection de Mandat International ;
- Une liste de diffuseurs et de promoteurs du cinéma du monde, afin que le responsable puisse avoir une idée de la production cinématographique et multimédia contemporaine ;
- Un tableau récapitulatif de l'ensemble de ces procédures d'acquisition ;
- Des index* des noms d'organisations inventoriées.

¹⁴ L'ensemble de ces documents se trouvent à l'annexe n° 7, vol II

6.1.3. Politique de désherbage

“Weeding is the most undesirable job in the library. It is also one of the most important.”¹⁵

Le désherbage fait partie des tâches de base d'un centre de documentation, car seule une collection actuelle et pertinente est utile aux usagers. Lorsque l'on a peu de ressources financières et matérielles à disposition, le désherbage devient plus qu'indispensable, car chaque document coûte en traitement et en place dans les rayons. C'est pourquoi d'un point de vue économique, nous sommes forcés de ne conserver que les documents indispensables.

Depuis sa création, le centre de documentation de Mandat International a accumulé beaucoup de ressources papier, multimédia et électroniques. Cette documentation n'a jamais été soumise à une élimination régulière, ce qui a pour conséquence une collection non actualisée et peu en adéquation avec les missions de l'organisme. Il est dès lors essentiel d'instaurer une pratique régulière de désherbage, afin que la collection demeure dynamique, utile et utilisable.

Nous avons consigné des critères de désherbage dans un document¹⁶, afin que tous les collaborateurs du centre se basent sur le même outil. Nous espérons de cette façon harmoniser les pratiques de travail.

Pour élaborer ces critères, nous nous sommes basés sur la méthode XY/IOUPI* ainsi que sur des politiques de désherbage élaborées par des bibliothèques de typologies et d'horizons divers. Nous proposons également une série de traitements possible pour les documents retirés de la collection.

6.1.4. Test des critères de désherbage sur un échantillon

Nous avons validé notre méthode sur notre échantillon d'environ 130 documents, à l'exception des documents audiovisuels. Ces derniers étant minoritairement représentés dans la collection, nous pensons qu'un désherbage à l'unité serait préférable.

¹⁵ (KLOPFER, Karine. Weed it ! For an attractive and useful collection. In : *Wester Massachusetts Regional Library System* [en ligne]. Mis à jour en juin 2006. http://www.wmrls.org/services/coldev/weed_it.html (consulté le 21 juin 2006).

¹⁶ Politique de désherbage, annexe n° 6, vol. II

Sur les 130 documents, 87 ont été désherbés, ce qui représente environ deux tiers de la collection. En appliquant cette proportion à l'entier de la collection, on peut supposer que 3'600 documents sur 11'000 seraient conservés. Quant au traitement attribué aux documents désherbés, la grande majorité d'entre eux sont à jeter définitivement, tandis qu'un pourcentage minime mériterait d'être donné aux délégués de passage à Genève, ou placé en réserve. Ces chiffres sont évidemment approximatifs et sujets à modification en fonction des décisions que prendront les responsables du centre.

Par ailleurs il est intéressant de souligner que, durant ce test, nous avons constaté qu'une grande partie des documents de l'échantillon était disponibles en format électronique, librement téléchargeables depuis Internet, ce qui a confirmé notre volonté d'axer les acquisitions sur les sources électroniques.

6.1.5. Méthode de désherbage préconisée

Pour un travail efficace nous conseillons, avant toute chose, de commencer par un désherbage massif des documents obsolètes ou ne répondant plus aux besoins des utilisateurs. Ensuite seulement il conviendra d'apporter à la collection actualisée les traitements documentaires, à savoir catalogage, cotation et équipement. Procéder dans cet ordre évitera de perdre un temps précieux à cataloguer, coter et équiper un ouvrage pour finalement l'éliminer de la collection.

6.2. Traitements de la collection

6.2.1. Catalogage *

Lorsque l'on parle de catalogage, nous faisons référence à la description des contenus et contenant d'un document. On remplit un certain nombre de zones normalisées, (zone de l'auteur, du titre, de l'édition, etc.), et une fois l'ensemble de ces zones complétées, on aboutit à la constitution d'une notice catalographique appelée également notice bibliographique*. La réunion de toutes ces notices forme alors un catalogue.

Le catalogage est une tâche essentielle pratiquée par la majorité des grandes bibliothèques, servant avant tout à obtenir une image précise de la collection contenue dans les murs de l'institution et permettant la localisation précise d'un document. Par le biais de formats d'échange (par ex. la norme Z39.50*), les bibliothèques peuvent partager des notices bibliographiques en adaptant simplement les données de localisation à leur propre bibliothèque, ce qui entraîne un gain de temps conséquent. Finalement, par l'informatisation des notices, le catalogue en ligne devient un point d'accès incontournable puisqu'il peut être consulté depuis n'importe où, représentant ainsi une plus-value quant à la mise en avant des ressources de la bibliothèque.

Un catalogage simplifié, composé strictement des zones descriptives essentielles, nous semble adapté à la situation d'autant plus que nous souhaitons nous pencher sur d'autres éléments plus fondamentaux. De plus, l'engagement d'un documentaliste n'étant pas assuré, un catalogage allégé aura l'avantage d'être réalisable également par un non-professionnel.

Nous proposons donc le catalogage sommaire des collections de monographies, périodiques et multimédia, inspiré des normes AACR*, ISBD* et HURIDOCs*. Pour simplifier le travail et unifier la démarche (dans le cas où plusieurs personnes se retrouveraient en charge de cette tâche), nous avons créé un manuel de catalogage avec le logiciel PMB¹⁷. On y trouve des informations plus détaillées sur les typologies de documents à cataloguer et les spécificités liées aux zones et champs à remplir.

Remarques

Nous avons décidé de ne pas cataloguer les ressources électroniques. En effet, leur but étant de soutenir la préparation de conférences internationales, elles doivent être

¹⁷ Manuel de catalogage avec PMB, annexe n° 9, vol II

constamment maintenues à jour. Comme il y a lieu de les conserver pour de courtes périodes en fonction de l'agenda des conférences (un mois avant la conférence et deux semaines après), leur catalogage ne représenterait que peu d'utilité et serait une perte de temps.

6.2.2. Proposition d'une nouvelle classification *

La classification actuellement utilisée est composée de 23 classes thématiques. Un deuxième plan de classement (largement inspiré du précédent) est utilisé pour les documents multimédia. Suite à la volonté de notre mandant de conserver cette classification, nous nous contentons de proposer quelques améliorations en nous appuyant sur la CDU* et sur la classification de HURIDOCS :

- Modification de l'ordre des rubriques selon la logique du plan de classement inspirée de la CDU : système thématique se déclinant du « général au particulier » avec la possibilité si nécessaire de rajouter des sections ;
- Suppression de la classification spécifique au multimédia, pour n'utiliser qu'une classification applicable à tous les documents du centre de documentation, à savoir : documents papier (monographies, brochures, dossiers thématiques, brochures de présentation d'ONG, périodiques), ressources électroniques et documents multimédia.
- Réduction du nombre de classes et regroupement de celles abordant les mêmes thématiques.
- Abandon de la notation générique **1.0, 2.0...** pour ne garder que **1, 2 ...**
Ex. **1.** Généralités, **2.** Populations, etc.
- Classement des documents abordant une thématique générale en début de chaque classe, sous la cote générique. Par ex. un document traitant de l'éducation en général sera placé sous la cote **8.** Éducation et enseignement.
- Suppression de la sous-classe *ONG* qui apparaissait dans chaque thématique.

Nous proposons dès lors les classes suivantes ¹⁸ :

1. Généralités
2. Population
3. Culture
4. Sciences politiques
5. Économie
6. Droit
7. Droits de l'homme
8. Éducation et enseignement
9. Environnement
10. Développement
11. Santé
12. Sciences et techniques

6.2.3. Système de cotation *

Actuellement, les documents sont pourvus d'un indice de classification noté de façon non systématique au crayon gris à l'intérieur ou sur la couverture. Un système de cotation plus complet, visible et systématique améliorerait le repérage des documents. Cela permettrait aussi de maintenir un meilleur ordre dans les rayons en aidant les utilisateurs à ranger les documents au bon endroit.

Nous proposons d'apposer une cote de type alphanumérique avec un système simple de couleurs pour distinguer les documents selon la zone géographique qu'ils traitent. Les documents à pourvoir d'une cote sont les suivants :

- Collection de monographies (ouvrages de références, livres, brochures, classeurs, etc.)
- Périodiques

¹⁸ Notre proposition de classification complète se trouve à l'annexe n° 11, vol. II

- Documents multimédia

La cote se composera donc de trois éléments :

Ex : **12.1 UNESCO**

1. Un code couleur lié à la zone géographique du document

Par exemple : Afrique = jaune, Asie = rose, Europe = bleu, Amérique du Nord = rouge, Amérique du Sud = vert, Océanie = bleu, et tous les documents ne traitant pas d'une zone géographique particulière = blanc.

2. L'indice de classification

L'indice est établi en fonction du plan de classement en vigueur.

3. Un code alphabétique

Le code se compose des trois premières lettres du nom de l'auteur, ou les trois premières lettres du titre lorsqu'il s'agit d'un auteur anonyme. S'il s'agit d'une collectivité* mieux connue sous son sigle/acronyme, on écrit ce dernier en entier et en anglais.

Par exemple :

- KEATING, Michael. *Un programme d'action* → 10.3 KEA
- UNRISD, Research Institute for Social Development. *Taking responsibilities for social development* → 10.2 UNRISD

Remarque :

Ce système ne saurait remplacer complètement une indexation-matière (thésaurus*, mots-matière, etc). Mais dans l'obligation d'établir des priorités, il nous semble que la classification est une bonne alternative pour aider les usagers dans leurs recherches. Par ailleurs, cette solution renseigne le lecteur sur plusieurs aspects du contenu des ouvrages cotés : l'indice numérique rattache le document à une thématique et le code couleur permet le repérage des zones géographiques concernées, ce qui nous semble suffisant pour retrouver les documents. Par la suite une indexation-matière pourrait être développée par le responsable.

6.2.3.1. Équipement

La cote est apposée bien en vue sur la tranche inférieure de chaque document des collections monographiques et multimédia. Si la tranche est trop étroite, la cote est apposée sur la couverture, en bas à gauche. Les documents sont ensuite rangés en rayon sous la cote correspondante, classés par ordre alphabétique de l'auteur ou du titre selon les directives édictées dans le guide de gestion des documents¹⁹.

Remarque

Les périodiques et les dossiers thématiques ne bénéficient pas de cote, ils sont simplement classés par thématique, selon le plan de classement.

¹⁹ Guide de gestion des documents, annexe n° 3, vol II

6.3. Mise en espace

Actuellement, le local est trop restreint par rapport au nombre de documents. Environ 20% des 11'000 documents sont relégués dans des cartons au sous-sol du bâtiment. Un meilleur aménagement ainsi qu'une signalétique efficace inciteront les usagers à fréquenter le centre de documentation, et l'accès aux documents leur sera facilité.

6.3.1. Aménagement

La mise en espace des collections est une part déterminante dans la bonne organisation d'un centre de documentation. En effet, un local qui regorge d'un trop-plein de documents ne sera pas fréquenté. Il s'agit donc de veiller à une plus grande facilité d'accès et de circulation au sein des collections, en évitant tout effet d'entassement qui tendrait à utiliser des espaces de libre-accès comme des espaces de magasin, ce qui est parfois le cas à Mandat International. Des espaces vides à l'intérieur de la pièce permettent une meilleure circulation de l'air et de la lumière et inviteraient les usagers à la consultation des ressources. Dans cette optique, nous conseillons la suppression d'une voire même des deux étagères disposées au milieu de la pièce. Si le responsable applique notre proposition de politique de désherbage, le gain de place rendra possible ce nouvel aménagement.

Les normes actuelles préconisent un remplissage des étagères au 2/3 pour faciliter le rangement et la manipulation des documents, ceci pour éviter l'impression d'étouffement entre les travées. Il est également recommandé de ne pas remplir les rayons du haut et du bas des étagères, ces derniers étant difficilement accessibles.

En ce qui concerne les postes informatiques, il nous semble important d'établir une politique claire pour déterminer quels ordinateurs sont mis à disposition des usagers et lesquels ne le sont pas. Lors de la mise en place du logiciel documentaire PMB, au moins un ordinateur devrait être constamment à leur disposition pour la consultation de l'OPAC*. Le fait de ne pas savoir si les ordinateurs sont utilisables par le public ou réservés aux collaborateurs de Mandat peut dissuader certains usagers à utiliser le centre. Cet aspect devrait donc être clarifié. Une place de travail et un ordinateur réservé au documentaliste nous semble également nécessaire.

6.3.2. Signalétique

Dans l'optique d'améliorer son identité et d'acquérir une meilleure reconnaissance, nous proposons au centre de documentation le développement de la signalétique actuelle. Elle permettra aux usagers de mieux cerner physiquement les divers services de Mandat, en aidant le centre de documentation à se démarquer du reste de la Fondation afin qu'il jouisse d'une identité propre.

Les trois fonctions principales de la signalétique sont :

1. Faciliter l'accès au bâtiment ainsi que la circulation dans le centre de documentation ;
2. Aider à la recherche d'informations ;
3. Améliorer la visibilité du centre.

La signalétique actuelle à l'entrée du centre de documentation est un peu maigre et ne permet ni une identification claire du service, ni le repérage des documents. C'est pourquoi nous préconisons de mandater une personne (un collaborateur de Mandat International, ou un graphiste si cela est possible) afin d'étudier un projet global de signalétique. Ce dernier devrait suivre une charte graphique précise, applicable à l'ensemble des éléments ci-dessous :

- Un panneau à l'extérieur du centre de documentation afin de diriger les usagers ;
- Un panneau du plan de classement ;
- Des étiquettes destinées aux étagères pour signaler les diverses thématiques ;
- Des étiquettes de cotation à apposer sur les documents pour identifier rapidement les ouvrages, mais aussi pour les ranger à la bonne place.

6.3.3. Mobilier

Étagères pour monographies

Les étagères du centre de documentation sont mal adaptées au stockage d'une collection de cette importance. En résulte des ouvrages déformés, voire déchirés. A défaut de remplacer tous ces meubles, il est possible de les améliorer en y ajoutant des serre-livres et en plaçant un accessoire sur les côtés (barreau, carton) pour éviter que les documents ne tombent.

Les boîtes en carton placées sur les rayons ne favorisent pas la bonne conservation des feuilles volantes et autres brochures souples. Il serait utile de placer ces documents dans des fourres ou des cartables ou alors de les conserver à plat dans des dossiers prévus à cet effet.

Présentoirs à périodiques

Actuellement, une cinquantaine de périodiques sont entreposés dans des présentoirs à l'entrée du centre de documentation, le reste est stocké dans des cartons au sous-sol du bâtiment. Pour améliorer la gestion des publications en série, nous proposons d'acquérir un présentoir adapté, ce type de meuble permettant la mise en valeur du dernier exemplaire du titre tout en évitant d'abîmer les numéros précédents.

Meuble à multimédia

L'armoire contenant le multimédia est trop petite pour accueillir l'ensemble des DVDs et cassettes VHS. Il serait judicieux de transférer les documents dans un meuble mieux adapté ou de racheter un meuble supplémentaire.

6.3.4. Matériel

Le matériel de base suivant serait utile au travail quotidien du documentaliste et au conditionnement des documents :

- serre-livres,
- étiquettes de couleurs diverses, éventuellement une machine à étiqueter,
- chariot pour l'entreposage des documents²⁰.

²⁰ Cette pratique courante en milieu documentaire évite que les usagers ne rangent les documents au mauvais endroit après les avoir consultés.

Remarques

Les étagères spécifiques à la documentation sont onéreuses et le centre de documentation ne bénéficie d'aucun budget prévu à cet effet. Il existe des solutions alternatives consistant en l'achat d'étagères de seconde main (par exemple, par le biais des annonces sur Swiss-lib ou dans les revues professionnelles). Par ailleurs, nous avons inclus en annexe un catalogue de matériel professionnel afin que l'équipe de Mandat International ait une idée du type de matériel existant sur le marché.²¹

6.4. Logiciel documentaire *

6.4.1. Choix d'un logiciel de gestion de la collection

La collection du centre de documentation de Mandat International ne fait l'objet d'aucun catalogage ou inventaire. Le responsable, ayant une bonne connaissance de son fonds, joue lui-même le rôle de catalogue. Dès la prise de connaissance du mandat, il nous a semblé évident de proposer des outils de gestion et la sélection d'un logiciel documentaire s'est rapidement imposée. D'une part, une collection même réduite à 3'000 documents mérite d'être décrite avec des outils performants. D'autre part, au vu des provenances géographiques du public de Mandat International, un catalogue accessible depuis Internet serait utile.

Durant nos études, nous avons eu connaissance de quelques logiciels documentaires. Ces logiciels appelés SIGB²² se divisent en deux catégories majeures : ceux qui s'acquièrent sous licence et sont donc payants, et ceux appelés Logiciels libres* ou *Open Source*. Cette définition fait référence à la liberté dont chacun dispose de copier, de modifier et d'améliorer le logiciel. Il est à noter que les licences de ce type de logiciels interdisent son appropriation pour des intérêts privés, toute modification du code devant être diffusée dans le domaine public.

Plusieurs raisons nous ont conduits à adopter un logiciel de ce type. Premièrement l'idéologie inhérente au concept nous semble correspondre avec l'éthique de la Fondation. En effet, la volonté d'utiliser des logiciels dans l'objectif de créer un bien commun, et non pas des logiciels créés pour servir des intérêts privés s'aligne avec l'esprit de partage et d'entraide de Mandat International. Par ailleurs, la Fondation fonctionnant par subventions sporadiques, il était fondamental de proposer les

²¹ Exemple de mobilier et de matériel, annexe n° 5, vol I

²² *Système Intégré de Gestion de Bibliothèque**.

solutions les moins coûteuses possibles. La gratuité d'acquisition et de développement de certains logiciels libres nous semblent répondre à ce critère. Seul bémol, la littérature sur le sujet s'accorde à dire que les solutions libres permettent une économie d'argent mais non de temps et d'investissement humain. Il semble que l'installation, la maintenance et les mises à jour nécessitent de bonnes connaissances en informatique, problème résolu par la présence sur place d'informaticiens.

Les cours d'informatique donnés par Monsieur A. Boder ainsi que la littérature professionnelle nous ont aidés à faire un premier choix afin de dégrossir l'offre abondante du marché. Nous avons en premier lieu retenu trois logiciels : Greenstone, Koha et PMB. Nous avons procédé au traitement d'un échantillon de la collection, afin de définir un cahier des charges contenant les fonctionnalités dont nous avons besoin.

Nous avons rapidement réalisé que Koha ne correspondait pas à nos critères techniques. En effet, il est difficile, voire impossible d'installer ce programme avec une interface Windows, système utilisé dans le centre de documentation. Greenstone, quant à lui, permet de gérer les bibliothèques numériques, c'est-à-dire entièrement constituées de documentation électronique. Cette solution a aussi été écartée, car si notre politique d'acquisition privilégie la documentation en ligne, la majorité des documents catalogués restent d'un format plus « traditionnel », à savoir papier et multimédia. Pour ces raisons, notre choix s'est porté sur le logiciel libre PMB assez facile à installer et qui intègre la documentation papier et électronique.²³

²³ Cahier des charges du logiciel documentaire PMB, annexe n° 6, vol I

6.5. Visibilité

6.5.1. Analyse de la page web « Centre de documentation »

La visibilité du centre de documentation passe aussi par son site web qui fait office de « vitrine » pour l'extérieur. Améliorer sa visibilité signifie mettre en valeur l'offre documentaire afin d'attirer le public-cible.

6.5.1.1. Observations générales

Comme mentionné précédemment, le site Internet de Mandat International, accessible en français, anglais et espagnol, est très fourni. Sur la page réservée au centre de documentation se trouvent des informations sur les missions et les services du centre, ainsi qu'une série de documents disponibles en ligne (entre autres les brochures édictées par Mandat, quelques guides, manuels et rapports, des périodiques électroniques publiés par des OI), etc. On a également accès à des outils comme des dictionnaires et des bases de données.

6.5.1.2. Bilan ²⁴

Nous avons analysé méthodiquement chaque rubrique de la page « Centre de documentation ». La synthèse de toutes ces remarques donne lieu à un bilan de la situation actuelle, nous permettant de fournir quelques pistes d'amélioration. Si seule cette page a été analysée, les remarques suivantes peuvent toutefois s'appliquer à l'ensemble du site.

Peu ou pas de repères quant à la navigation

Les barres de menu ne sont pas toujours placées aux mêmes endroits et l'on regrette l'absence de chemin d'accès, d'autant plus que les rubriques comportent beaucoup de sous-rubriques et de sous-sous-rubriques, un plan du site s'avérerait, dès lors, très utile. Heureusement, la présence sur chaque page du logo de Mandat International ainsi que du lien « Home » permettant de retourner à la page d'accueil est salutaire.

Redondance des informations

Les informations sont accessibles depuis plusieurs points d'accès et ces entrées multiples ne comportent pas toujours le même intitulé, ce qui est déstabilisant. Si la volonté du concepteur était de faciliter et augmenter les accès aux ressources, c'est malheureusement l'effet inverse qui se produit. Il nous semblerait

²⁴ Analyse fonctionnelle de la page web « centre de documentation », annexe n° 9, vol I

judicieux d'offrir un accès harmonisé aux ressources, en favorisant une organisation plus rigoureuse et des intitulés clairement définis.

Manque d'unicité dans la présentation graphique

Trop de couleurs, polices, images, logos, textes défilants, etc. fatiguent la lecture et empêchent l'utilisateur de se focaliser sur l'essentiel, à savoir l'information recherchée. Une autre conséquence est de créer des doutes quant aux liens : pointent-ils vers une page externe ou vers une page faisant partie du site de Mandat ?

Manque de constance

Le manque de constance s'observe à deux niveaux. D'un point de vue technique tout d'abord : certaines pages s'affichent dans la fenêtre ouverte, d'autres dans une nouvelle fenêtre. Si cela semble anodin au premier abord, l'utilisateur se perd en naviguant dans le site (où se trouve la page d'accueil ? comment retourner à la page précédente ? Etc.). Concernant l'aspect intellectuel, une quantité incroyable de pages, de rubriques, de liens est à disposition. Cependant, en y regardant de plus près, une partie des pages est soit inaccessible (adresse URL non valable), soit nécessite un mot de passe, soit comporte des informations obsolètes ou peu en adéquation avec les missions de Mandat, voire « en construction ». Ce manque de rigueur peut avoir des conséquences quant à la fiabilité et la crédibilité des ressources.

6.5.1.3. Remédiations

Durant toute la période de réalisation de ce mémoire, le site web a subi divers traitements et modifications. Il nous était donc difficile dans ces conditions de proposer des solutions concrètes, c'est pourquoi nous nous contentons d'esquisser des pistes générales d'amélioration :

- Définir une charte graphique valable pour toutes les pages du site : limiter les couleurs et les illustrations, unifier les polices et tailles de texte, en bref, favoriser un graphisme plus sobre ;
- Créer une barre de navigation, ou un outil « chemin parcouru », pour se repérer dans le site ;
- Repenser la structure logique du site et l'organisation des informations, en ne faisant apparaître qu'une seule fois chaque lien, et les calquer sur la classification du centre ;

- Trouver un moyen de réduire le temps de téléchargement des pages et instaurer une constance dans l'affichage (dans la fenêtre identique ou dans une nouvelle fenêtre) ;
- Harmoniser les accès aux ressources documentaires et viser la qualité plus que la quantité.

6.6. Identité

Par identité, nous faisons référence à la frontière entre les services offerts par Mandat International et son centre de documentation. Lors des entretiens menés auprès des usagers, nous nous sommes rendu compte qu'une confusion régnait quant aux services proposés par Mandat International. Par exemple, lorsque nous demandions aux délégués quels étaient les avantages des services du centre de documentation, beaucoup d'entre eux répondaient « la navette ou les chambres bon marché », services liés au centre d'accueil et sans lien avec l'offre documentaire ! Par ailleurs, en travaillant dans les locaux de Mandat, nous avons aussi connu des difficultés à savoir qui faisait quoi et où s'arrêtaient les responsabilités de chacun des collaborateurs.

Afin d'améliorer l'identité et la crédibilité du centre de documentation à l'interne comme à l'externe, nous avons jugé essentiel de recibler les responsabilités et, en nous appuyant sur le cahier des charges actuel, avons donc redéfini les priorités et les tâches qui devraient incomber au responsable.

6.6.1. Cahier des charges du/de la responsable

A l'heure actuelle, le champ d'activités du responsable est très étendu. Afin de maintenir un niveau élevé de qualité, nous proposons de limiter ses tâches aux suivantes²⁵ :

1. Gérer les collections papier et électronique, les alimenter, les maintenir à jour et les faire évoluer en fonction des nouvelles thématiques liées à la scène internationale ;
2. Former les usagers et répondre à leurs demandes documentaires ;
3. Réaliser des produits documentaires (bouquet de liens, dossiers thématiques) ;
4. Développer les outils documentaires afin de le maintenir performant ;
5. Promouvoir le centre de documentation à l'interne et à l'externe.

²⁵ Les responsabilités ainsi que le cahier des charges sont décrites en détail aux annexes n° 1 et 2, vol. II

6.7. Engagement d'un(e) professionnel(le)

L'engagement d'un professionnel en information documentaire s'avère essentiel pour l'application concrète des recommandations de notre travail de diplôme, puis pour la gestion courante du centre de documentation. Un documentaliste qualifié lui apporterait un savoir-faire et donc une plus-value, car il acquiert durant sa formation la connaissance et la maîtrise des outils documentaires existants, tant pour la gestion de la documentation papier que des ressources électroniques. Ce serait aussi un moyen pour le centre d'acquiescer plus de crédibilité auprès des autorités et des SID œuvrant dans les mêmes domaines.

Dans le rapport d'activité 2005 de Mandat International, il est mentionné que « le centre de documentation nécessite un poste de documentaliste à plein temps », ce qui paraît justifié au vu de l'agenda très fourni du responsable actuel ! L'engagement d'un professionnel permettrait de décharger celui-ci d'une partie des nombreuses tâches qui lui sont assignées.

6.7.1. Estimation du temps de travail et des coûts

Nous avons évalué combien de temps serait nécessaire à la mise en place de ce travail de diplôme, et avons également estimé les coûts qu'engendrerait l'engagement d'un professionnel. Selon ces estimations²⁶, nos recommandations sont les suivantes :

Réorganisation préalable :

Pour installer les outils et procédures décrits dans ces pages, nous recommandons l'engagement d'un documentaliste professionnel à 100% durant une année.

Gestion courante :

Pour la gestion à long terme du centre de documentation modifié selon nos recommandations, nous conseillons d'engager un documentaliste professionnel à un taux minimum de 50%.

²⁶ Normes budgétaires, annexe n° 7, vol I, Estimation du temps de travail, annexe n° 8, vol I

6.7.1.1. Évaluation des coûts

Les chiffres suivants donnent un ordre de grandeur approximatif des échelles de traitement des fonctionnaires de l'État de Genève datant de janvier 2006.

- Un spécialiste en information documentaire diplômé (bibliothécaire, archiviste, documentaliste) est compris dans la classe de salaire 12. Il est stipulé qu'un documentaliste gagne environ CHF 60'000.- brut par année, ce qui revient à CHF 5'000.- par mois.
- Les charges sociales se situent à environ 10%.

Le tableau ci-dessous récapitule les coûts que cela engendrerait :

| Années | Coûts | Coûts en CHF par année |
|-----------------------------------|---------------------------|------------------------|
| Première année : Taux de 100% | Salaire du documentaliste | 60'000 |
| | Charges sociales (10%) | 6'000 |
| | Total | 66'000 |
| Années suivantes : Taux de 50% | Salaire du documentaliste | 30'000 |
| | Charges sociales (10%) | 3'000 |
| | Total | 33'000 |

7. Perspectives de développement

Ce mémoire achevé, nous souhaitons sincèrement que l'ensemble de ces suggestions servent la cause de Mandat International. Limités par le temps, nous ne pouvons malheureusement offrir d'applications concrètes. Cependant, notre objectif consistait à proposer des pistes pour redonner vigueur au centre de documentation, but que nous croyons avoir atteint.

Sans revenir sur tous les aspects de ce travail, nous souhaitons cependant nous arrêter sur trois d'entre eux : la politique documentaire, point majeur du développement du centre de documentation, l'engagement d'un professionnel, et le projet de déménagement. Ces éléments demeurant aujourd'hui encore incertains.

7.1. Approbation de la politique documentaire

La bonne gestion d'un centre de documentation est étroitement liée à l'application de la politique documentaire. Dans notre travail, toutes les recommandations et outils proposés en découlent. Si des points de cette politique s'avèrent problématiques, il est bien sûr possible de les clarifier, en gardant toutefois à l'esprit que la charte documentaire, la politique de désherbage et la politique d'acquisition forment un tout indissociable. Si une partie en est modifiée, le reste doit l'être en conséquence, afin que la politique reste cohérente dans son ensemble. Il nous semble important qu'avant de mettre en pratique nos recommandations, les responsables de Mandat International et du centre de documentation approuvent les divers aspects de la politique proposés dans ce travail.

7.2. Déménagement à la Pastorale

Comme nous l'avons déjà mentionné, un projet de déménagement est en cours. Le but est de se rapprocher de la Place des Nations à Genève, en investissant un bâtiment dans le quartier de la Pastorale (pour le centre de documentation) ainsi qu'un autre bâtiment situé à 500 mètres de ce dernier (pour les centres d'accueil et d'hébergement). Trois scénarii sont probables :

Scénario 1

Déménagement de la Fondation : service d'hébergement, centre d'accueil et centre de documentation.

Ce scénario serait la solution idéale. Située au cœur du quartier international, la Fondation bénéficierait d'une bien meilleure visibilité. Les délégués seraient plus proches des organisations internationales, tout en restant à proximité du centre de documentation.

Scénario 2

Maintien de la situation actuelle

Si le déménagement est impossible en raison d'obstacles administratifs et financiers, la situation actuelle restera au statu quo. Un des arguments en faveur du déménagement était le manque de place dont souffre le centre de documentation. Or, si la politique de désherbage préconisée dans ce présent travail est mise en place, une grande partie des ouvrages obsolètes sera désherbée et ce problème sera résolu. Cette solution a pour avantage de conserver la proximité entre la documentation et son public-cible.

Scénario 3

Déménagement d'une partie des services de la Fondation (centre d'accueil et centre de documentation, sans le centre d'hébergement).

Pour des raisons politiques et financières, il se peut que l'octroi d'un des deux bâtiments pose problème. Cela signifie que seule une partie des services de la Fondation déménagerait. Ce scénario nous semble être le moins bon de tous, car le public-cible aurait alors à se déplacer.

Notre avis

S'il nous était donné la possibilité de choisir une solution, nous recommanderions sans hésiter le premier ou le second scénario. Il serait judicieux en effet de conserver la proximité géographique entre le centre de documentation et son public-cible. Les délégués de passage à Genève ont, en général, des journées chargées. Il nous semble difficilement imaginable qu'en fin de journée, ils prennent encore le temps de se rendre au centre de documentation, si celui-ci ne se trouve pas dans le bâtiment même.

7.3. Engagement d'un professionnel en information documentaire

La volonté d'engager un documentaliste qualifié est réelle au sein du centre de documentation. De l'avis du responsable actuel, et du nôtre, c'est un élément fondamental pour la gestion du centre sur le long terme.

Or, l'engagement d'un professionnel demeure impossible à garantir, car la Fondation devrait bénéficier de subventions plus conséquentes pour assumer ces charges supplémentaires. Pour ce faire, elle doit pouvoir justifier ce besoin auprès des autorités compétentes, en termes de cahier des charges, de temps et de coûts. Le but de ce travail est donc également de fournir un début d'argumentation justifiant la gestion du centre par un professionnel en information documentaire.

Ces aspects demeurant cependant incertains, nous avons privilégié des procédures simplifiées, notamment pour le catalogage et avons accompagné notre travail de manuels et de guides d'utilisation.

8. Bilan

En conclusion, nous aimerions revenir sur les éléments principaux ayant influencé la réalisation de ce mémoire. Notre difficulté majeure fut d'en définir les objectifs fondamentaux. Beaucoup de temps fut nécessaire pour cerner les attentes de notre mandant, d'autant plus que celles-ci n'étaient pas forcément les mêmes entre les différents responsables. Au risque de ne pas combler toutes les attentes, nous avons finalement dû trancher et avons opté pour les solutions qui nous paraissaient les meilleures, en fonction du contexte mais aussi du temps que nous avons à disposition.

Dans un premier temps, nous pensions travailler sur la collection papier, laquelle semblait un peu délaissée au profit des nombreuses ressources électroniques. Cette intuition, fondée sur nos entretiens avec le responsable, était surtout liée au grand nombre d'informaticiens travaillant à Mandat International, alors qu'une seule personne était responsable de la collection papier. Nous pensions ainsi rééquilibrer la balance ! Mais en prenant conscience des besoins des délégués et au vu des ressources financières à disposition, nous avons reconsidéré notre position et perçu l'obligation de traiter toutes les facettes du centre. Nous avons alors proposé des solutions de traitement documentaire à appliquer aux documents papier et multimédia, mais aussi et surtout une politique d'acquisition axée sur l'organisation des ressources électroniques.

Comme souvent dans la réalisation de travaux de cette envergure, la confrontation à la réalité du milieu professionnel s'est avérée très enrichissante et nous a permis de prendre conscience des contraintes budgétaires, mais aussi politiques auxquels doivent faire face ces organisations, souvent dépendantes du bon vouloir des politiciens en matière de financement. Nous nous sommes rendu compte de la complexité des enjeux et de l'obligation de trouver des compromis pour satisfaire en même temps les collaborateurs, les utilisateurs mais aussi les politiques.

Repenser toute l'organisation d'un centre de documentation a été passionnant et nous a amené à considérer tous les aspects : intellectuels, pratiques, organisationnels et financiers. Notre seul regret est d'avoir dû nous limiter à un travail théorique et de n'avoir pu réaliser concrètement nos idées, par manque de temps d'une part, mais aussi en raison des trop nombreuses incertitudes planant sur les aspects suivants : l'engagement d'un documentaliste professionnel, l'approbation de la politique documentaire par les responsables, et encore le probable déménagement dans le quartier de la Pastorale. Malgré tout, découvrir le monde des ONG nous a passionnés et nous sommes ravis si les solutions proposées dans ce travail apportent une pierre à

l'édifice de Mandat International et redonnent au centre de documentation son rôle fondamental de soutien auprès des délégués des pays en voie de développement.

9. Glossaire

Sont définis dans ce glossaire les termes techniques employés dans les deux volumes de ce mémoire. À sa première apparition dans le texte, chaque terme est signalé par une étoile ().*

Les définitions sont tirées des références citées dans la bibliographie. Certaines d'entre-elles ont été reprises telles quelles, d'autres ont été remaniées pour une meilleure compréhension.

[et al.]

Et les autres (abréviation latine : *et Alii*). Cette abréviation est utilisée en catalogage lorsqu'un document comporte plus de trois auteurs. Pour faciliter le travail et la lecture, on indique uniquement le premier d'entre eux, suivi de la mention [et al.].

[S.d.]

Sans Date. Abréviation utilisée en catalogage permettant de définir l'absence de mention de date de publication dans un document.

[S.n.]

Sans Nom. Abréviation utilisée en catalogage permettant de définir l'absence de mention d'éditeur ou d'imprimeur.

[S.l.]

Sans Lieu. Abréviation utilisée en catalogage permettant de définir l'absence de mention du lieu d'édition ou d'imprimerie.

AACR

Anglo-American Cataloguing Rules : règles de catalogage utilisées dans un grand nombre de bibliothèques à travers le monde.

Acquisition

En milieu documentaire : procédure permettant d'accroître, de compléter ou de mettre à jour son fonds. Il existe trois types d'acquisition : l'achat, l'échange et le don.

Age médian

Pour calculer l'âge médian d'une collection, on classe l'ensemble des ouvrages par ordre chronologique et on sélectionne celui se trouvant au milieu (par exemple le 400^{ème} ouvrage sur une collection de 800). La date d'édition de cet ouvrage donnera l'âge médian de la collection.

Apache

Le logiciel *Apache HTTP Server*, souvent appelé Apache, est un serveur web libre parmi les meilleurs et les plus répandus actuellement. Il fonctionne principalement sur les systèmes d'exploitation Unix et Windows et permet d'interpréter le langage Perl, PHP ou serveur Proxy.

Autorité - Liste d'autorités

Liste de termes définis, également appelés *vedettes*, obligatoirement utilisés dans le catalogage ou l'indexation.

Bulletinage

Ensemble d'opérations liées à la gestion des périodiques tel que réception et enregistrement des revues à leur arrivée, suivi des collections, suivi des réclamations auprès des fournisseurs, etc.

Butinage

Façon de prospecter à travers une collection d'ouvrages, sans recherche spécifique préalable sur un catalogue du titre ou d'un auteur précis.

Catalogage

Ensemble d'instructions normalisées servant à décrire les particularités d'un document (titre, auteur, éditeur, collection, nombre de pages, etc.). Cette description aboutit à la constitution d'une notice bibliographique et l'ensemble de toutes ces notices forme un catalogue.

Catalogue

Un catalogue de bibliothèque est la liste descriptive des documents que possède l'établissement : livres, périodiques, publications, documentation audiovisuelle, mémoires, thèses, rapports, etc. Il permet de vérifier la disponibilité des documents ainsi que de les localiser dans la bibliothèque.

Classification

Organisation des connaissances en un système ordonné de classes et sous-classes établissant des relations entre les notions selon les sujets. Les systèmes de classification les plus couramment utilisés sont la *CDU* et la *Dewey*.

CDD

Classification Décimale de Dewey, ce système, développé en 1876 par le bibliothécaire américain Melvil Dewey, vise à classer l'ensemble du savoir humain à l'intérieur d'une bibliothèque.

CDU

Classification Décimale Universelle. Il s'agit d'un système de classification de bibliothèque développé en 1905 par les belges Paul Otlet et Henri La Fontaine, sur la base de la *CDD*.

Collectivité

Organisme ou groupe de personnes identifié par un nom officiel et doté d'une « personnalité morale » lui permettant ainsi d'agir en tant qu'entité légale. Ce terme inclut les associations, les conférences, les institutions, les commerces ou encore les organismes gouvernementaux.

Cote

Une cote permet de retrouver un document à l'endroit où il a été rangé. Elle est généralement représentée par un ensemble de signes, de lettres ou de chiffres reproduite sur le document et représentant un numéro unique.

Désherbage

Élimination sélective des documents dans une bibliothèque. Le désherbage consiste en une évaluation rétrospective des collections suivie d'un retrait ponctuel ou définitif des documents.

Dewey – classification décimale de Dewey

Voir *CDD*.

Document

Tout support porteur d'information. Par exemple : dictionnaire, monographie, périodique, CD-ROM, DVD, etc.

EasyPHP

EasyPHP installe et configure automatiquement un environnement de travail complet sous Windows. Il regroupe un serveur Apache, une base de données MySQL, le langage PHP ainsi que des outils destinés à faciliter le développement de sites ou d'applications.

ECOSOC

Economic and Social Council. Le conseil économique et social de l'ONU est un des six organes principaux de l'ONU. Son rôle consultatif concerne les questions de coopération économique et sociale internationale.

Éditeur

L'éditeur est la personne ou la collectivité responsable de la publication d'un ouvrage.

Fonds

Le fonds est l'ensemble des documents que l'on trouve dans un organisme documentaire.

HEG

Haute Ecole de Gestion. Lorsque nous citons la HEG au cours de ce travail, nous sous-entendons la filière Information documentaire de la Haute Ecole de Gestion à Genève.

HURIDOCS

Créé dans les années 80, HURIDOCS est le réseau des organisations des droits de l'homme. Son objectif est d'améliorer l'accès à l'information sur les droits de l'homme dans le domaine public et sa diffusion grâce à un traitement de l'information plus efficace.

IFLA

International Federation of Library Associations. La fédération qui existe depuis 1927 représente les intérêts des bibliothèques et autres services de documentation à l'échelle internationale.

Index

Liste de noms, le plus souvent ordonnés alphabétiquement, accompagnés de leur référence ou de leur localisation, dans le but de les retrouver facilement.

Indexation

Processus bibliothéconomique destiné à décrire le contenu intellectuel d'un document en lui associant des termes significatifs, libres ou normalisés.

ISBD

International Standard Bibliographic Description. Ensemble de règles de présentation des données bibliographiques relatives aux publications, créées à la base par l'*IFLA*.

ISBN

International Standard Book Number. Numéro qui identifie de manière univoque, sur le plan international, chaque monographie, quel que soit son support de publication.

ISSN

International Standard Serial Number. Ce numéro sert à identifier chaque périodique papier et électronique. La gestion de l'ISSN est soutenue par l'UNESCO et le Gouvernement Français, et assurée par un réseau de 80 centres nationaux dans le monde entier.

Liste de vedettes-matière – liste d'autorités

Liste structurée de vedettes-matière qui précise les relations d'équivalence, de hiérarchie ou d'association existant entre elles.

Logiciel documentaire

Voir *SIGB*.

Logiciel libre

Le logiciel libre est un logiciel bénéficiant d'une licence libre, ce qui signifie que son code source est accessible à tous et que toute personne a le droit de l'utiliser, le modifier, l'améliorer et le redistribuer dans le domaine public.

MARC

Machine Readable Catalogue. Format d'échange de notices bibliographiques créé par la Library of Congress.

Médiathèque

Collection de documents hétérogènes : textuels, images fixes ou en mouvement, et sonores. Ce terme désigne aussi l'organisme gérant ces collections.

Monographie

Une monographie est un ouvrage complet en un seul volume, souvent écrite par un seul auteur, mais parfois aussi elle est le résultat d'une collaboration de plusieurs auteurs. Généralement, la monographie paraît en une seule fois sinon elle paraît en plusieurs fois mais dans un temps limité et planifié à l'avance. Chaque monographie est identifiée par un ISBN.

MySQL

MySQL est un serveur de bases de données relationnelles SQL (*Structured Query Language*). C'est un logiciel libre ayant comme spécificité, entre autres, de gérer plusieurs moteurs au sein d'une seule base, ainsi que de faire des recherches en s'appuyant sur les relations entre les diverses bases de données.

NEDS

Réseau Suisse des centres de documentation spécialisés dans le développement. Ce réseau existe depuis une dizaine d'années et regroupe plus de 20 centres d'information œuvrant dans le développement. Ses objectifs sont l'échange d'information professionnelle et technique entre les membres, une meilleure utilisation des synergies, et plus généralement l'amélioration de l'information dans le domaine du développement en Suisse.

Notice bibliographique – notice catalographique

Il s'agit d'un ensemble de données bibliographiques relatives à un document, généralement prises dans celui-ci et servant à son identification : titre, mention de responsabilité, mention d'édition, adresse, collation, collection, notes, numéro international normalisé, reliure, prix, dépouillement.

OI

Organisation Internationale. Une organisation internationale regroupe des personnes morales dans le but de coordonner des actions touchant plusieurs pays. Il existe deux types d'OI : celles publiques, appelées aussi intergouvernementales, qui sont contrôlées par des gouvernements de divers pays, et celles non gouvernementales qui émanent de membres privés de divers pays.

ONG

Organisation non-gouvernementale. Une ONG est une organisation d'intérêt public qui ne relève ni de l'Etat ni d'une institution internationale.

OPAC

Online Public Access Catalog. Comme son nom l'indique, il s'agit du catalogue d'une bibliothèque accessible en ligne.

Open source

Voir *logiciel libre*.

Ouvrage de référence

Documents de consultation en général exclus du prêt afin qu'il soit possible de les consulter en tout temps. Ils permettent de trouver rapidement des renseignements ponctuels et précis. Exemples : dictionnaires, encyclopédies, guides, annuaires...

Périodique

Un périodique est un document publié en parties successives, chacune portant le même titre mais un numéro différent. La plupart des périodiques sont publiés à intervalles réguliers et sont le résultat d'une collaboration entre plusieurs auteurs. Chaque périodique est identifié par un ISSN.

Personne morale

Voir *Collectivité*.

PHP

PHP signifie *Hypertexte Preprocessor*. C'est un langage de script HTML, dérivé des langages C, Java et Perl. Son but principal est de permettre aux développeurs web de créer rapidement et facilement des pages dynamiques.

Plan de classement

Voir *Classification*.

Politique documentaire

Énoncé qui définit les paramètres d'action d'un organisme et sur lequel le personnel et l'administration se basent pour assumer leurs responsabilités. La politique documentaire sert de base à l'élaboration des politiques d'acquisition et de désherbage.

Politiques d'acquisition et de désherbage

Ligne de conduite adoptée par un service documentaire en matière d'évaluation, d'acquisition et de conservation des documents qui constituent sa collection, de même qu'en ce qui concerne l'affectation de ses ressources dans ce domaine.

Publication en série

Voir *Périodique*.

SID

Service d'Information Documentaire. Cette définition désigne tout centre d'information tels que bibliothèques, centres de documentation, services d'archive, etc.

SIGB

Système Intégré de Gestion de Bibliothèque. Logiciel informatique adapté à la gestion des tâches courantes dans une bibliothèque ou un centre de documentation : gestion du catalogage et des listes d'autorités, importation de notices, bulletinage, gestion des lecteurs et du prêt, OPAC, etc.

Signalétique

Il s'agit d'un dispositif matériel (panneaux, écriteaux, affiches, étiquettes, etc.) permettant d'identifier un lieu, de définir ses limites géographiques, d'orienter ses usagers. La signalétique permet de créer une identité culturelle en définissant le caractère d'un endroit par un ensemble visuel.

SPI

Source Principale d'Information. Source(s) intrinsèque au document d'où l'on extrait les informations à faire figurer dans les zones de la description bibliographique.

Thésaurus

Liste organisée de termes normalisés (descripteurs ou non-descripteurs) servant à décrire le contenu intellectuel des documents dans un système documentaire.

Traitement intellectuel

Ensemble d'opérations ayant pour objectif de décrire intellectuellement un document, son contenu ainsi que son emplacement physique au sein de l'institution (catalogage et indexation).

Traitement physique

Le traitement physique d'un document peut se traduire par l'attribution d'une cote, l'apposition d'une étiquette de cotation pour la localisation dans les rayons, la pose d'un dispositif antivol, d'un code-barres ou encore le recours à une protection physique (reliure, fourre plastifiée).

Vedette – vedette-matière

Voir *Autorité*.

Webographie

Liste de références électroniques, classée généralement par thème ou par ordre alphabétique.

XY/IOUPI

XY/IOUPI est une méthode de désherbage qui combine plusieurs évaluations. On attribue à chaque document un code constitué comme suit : (x) = nombre d'années écoulées depuis la date de parution, (y) = nombre d'année écoulées sans prêt, I = incorrect, fausse information, O = ordinaire, superficiel, médiocre, U = usé, détérioré, laid, P = périmé, et l = inadéquat avec le fonds.

Z39.50

Protocole fonctionnant sur le mode client-serveur servant à échanger des informations électroniques. Ce protocole permet d'effectuer des recherches dans un réseau informatique de bases de données hétérogènes. Il est utilisé principalement par des bibliothèques pour interroger simultanément plusieurs catalogues et son évolution est coordonnée par la *Bibliothèque de Congrès* des États-Unis.

10. Bibliographie

Fondation Mandat International

MANDAT INTERNATIONAL. *Rapport annuel*. Genève : Mandat International, 2005

MANDAT INTERNATIONAL. *Welcome to Mandat International, Geneva Switzerland* [en ligne]. Mis à jour en 2006. <http://www.mandint.org/index.fr.htm> (consulté le 27 octobre 2006)

Généralités – glossaire

AFNOR - Association française de normalisation. *Vocabulaire de la documentation = Glossary of documentation terms*. 2ème éd. Paris : AFNOR, 1987. 159 p. (Les dossiers de la normalisation)

BERIZZI, Ludivine, FAVRE, Nicolas, ZWEIFEL, Carole. *Réorganisation du centre de documentation de la Fondation pour la chanson et les musiques actuelles (Nyon)*. Travail de diplôme, HEG Genève, 2004. 2 vol. (126, 224 p.)

BNF. *Bibliothèque Nationale de France* [en ligne]. Mis à jour le 30 octobre 2006. <http://www.bnf.fr/> (consulté le 1er novembre 2006)

BRICOLENS, Delphine, CAVIN, Laurence, SCILIPOTI, Jessica. *Espace culturel François de Sales : projet de bibliothèque*. Travail de diplôme, HEG Genève, 2004. 2 t. en 1 vol.

CACALY, Serge, [et al.]. *Dictionnaire de l'information*. 2ème éd. Paris : Armand Colin, 2004. X, 274 p. (Cursus)

EBSI. *Terminologie de base en science de l'information* [en ligne]. Mis à jour en octobre 2002. <http://www.ebsi.umontreal.ca/termino/index.htm> (page consultée le 17 octobre 2006)

ETIENNE, Lucie, FAEH, Barbara, GEX-FABRY, Sandra. *Pour que chacun trouve sa place, pour que chacun trouve sa doc : élaboration d'une structure documentaire facilitant l'accès à l'information au sein de l'Association Réalise*. Travail de diplôme, HEG Genève, 2005. 2 vol.

INTD-ER - Institut National des Techniques de la Documentation. *Vocabulaire de la documentation*. Ouvrage coordonné par Arlette Boulogne. Paris : Association des professionnels de l'information et de la documentation (ADBS), 2004. 334 p. (Sciences et techniques de l'information)

LÄNG, Martin, WAGNER, Manuela, WOELFFEL, Sandra. *Bibliothèque Filigrane : traitement et mise en adéquation d'un nouveau fonds de vidéocassettes avec la politique documentaire de l'institution*. Travail de diplôme, HEG Genève, 2003. 67, XXXIII p.

MOLARD, Christine. *Le langage de la documentation*. Poitiers : Ed. Méthodes et stratégies, 1995. 103 p. (Connaître et parler)

SERKIS, Christiane. *Terminologie de la bibliothéconomie et de la documentation*. Neuchâtel : Institut romand de recherches et de documentation pédagogiques, 1979. 165 p. (IRD/P/D)

SOUTHERN ONTARIO LIBRARY SERVICE. *Excel – Glossaire des termes utilisés* [en ligne]. Mis à jour en 2006.

<http://www.library.on.ca/librarydev/training/excelfr/glossaire.htm> (consulté le 17 octobre 2006)

TORCHE, Emmanuelle. *Centre de documentation de la Maison des associations sociopolitiques de Genève : élaboration du projet*. Travail de diplôme, HEG Genève, 2000. 66 p.

WIKIPEDIA. *Accueil - Wikipedia* [en ligne]. Mis à jour le 1er novembre 2006.

<http://fr.wikipedia.org/wiki/> (consulté le 15 septembre 2006)

OI, ONG et fondations

EUROPA. *Documents de l'Union européenne – Commission européenne* [en ligne].

Sans date de mise à jour. http://europa.eu/documents/comm/index_fr.htm (consulté le 26 octobre 2006)

CLUB SUISSE DE LA PRESSE – GENEVA PRESS CLUB. *Club suisse de la Presse*

[en ligne]. Mis à jour le 30 octobre 2006. http://www.pressclub.ch/menu/def_csp.html (consulté le 1er novembre 2006)

NEDS. *Réseau suisse des centres de documentation spécialisés dans le*

développement [en ligne]. Mis à jour le 24 février 2006. http://www.neds.ch/f_index.htm (consulté le 1er novembre 2006)

VILLE DE GENÈVE. CITÉ DE LA PAIX ET DE L'INTÉGRATION. *Site officiel de la Ville de Genève* [en ligne]. Sans date de mise à jour. <http://www.ville-ge.ch/fr/decouvrir/monde/index.htm> (consulté le 25 octobre 2006)

Politique documentaire

CALENGE, Bertrand. *Conduire une politique documentaire*. Paris : Électre, Éd. du Cercle de la librairie, 1999. 386 p. (Bibliothèques)

HEG - Haute Ecole de Gestion de Genève, Infothèque. *Charte*. Genève : Infothèque, 10 janvier 2006

Politique d'acquisition

CALENGE, Bertrand. La politique d'acquisition en 12 points. In : *Dossiers en ligne : acquisitions et bibliothèques de service public* [en ligne]. 1998.

http://www.abf.asso.fr/article.php3?id_article=80 (consulté le 29 octobre 2006)

CALENGE, Bertrand. *Les politiques d'acquisition : constituer une collection dans une bibliothèque*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1994. 408 p. (Bibliothèques)

CDDM, Centre de documentation et de Diffusion en Mobilité de la Région wallonne. Politique d'acquisition du CDDM. In : *Le centre de documentation et de diffusion en mobilité* [en ligne]. Mis à jour le 1er décembre 2003.

http://documentation.mobilite.wallonie.be/static/Acquisitions_Version_site.doc (consulté le 3 octobre 2006)

IFLA – International Federation of Library Associations. Grandes lignes d'une politique de développement des collections à partir du modèle conspectus. In : *IFLA activities and services* [en ligne]. [200?]. <http://www.ifla.org/VII/s14/nd1/gcdp-f.pdf> (consulté le 4 juin 2006)

MUNROE, Mary H., HAAR, John M., Johnson Peggy. *Guide to collection development and management administration, organization, and staffing*. Lanham : Scarecrow Press, 2001. 23 p. (Management and Development Guides ; no 10)

POUCHOL, Jérôme. Pratiques et politiques d'acquisition : naissance d'outils, renaissance des acteurs. In : *BBF-Bulletin des bibliothèques de France* [en ligne]. 2006, t. 51, no 1, 13 p.

<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/2006/01/document.xsp?id=bbf-2006-01-0005-001/2006/01/fam-dossier/dossier&nDoc=1&statutMaitre=non&statutFils=non&tri=>

(consulté le 2 juin 2006)

Politique de désherbage

CALENGE, Bertrand, BURGUY, E. [et al.]. *Politique des collections*. Support de cours. HEG Genève, Année académique 2005-2006

GAUDET, Françoise, LIEBER, Claudine. *Désherber en bibliothèque : manuel pratique de révision des collections*. Nouv. éd. Paris : Ed. du Cercle de la Librairie, 1999. 262 p. (Bibliothèques)

Catalogage

READ, Jane M. *Cataloguing without tears : managing knowledge in the information society*. Oxford : Chandos Publishing, 2003. XXI, 236 p

VINÇONNEAU, Sandrine. *Catalogage avec les règles AACR2*. Support de cours. HEG Genève, Année académique 2003-2004

Classification

BATLEY, Sue. *Classification in theory and practice*. Oxford : Chandos Publications, 2005. XI, 181 p. (Chandos information professional series)

CACCIA, Ivana. Système de classification pour la documentation sur les droits de l'homme. In : *HURIDOCs, Human Rights Information and Documentation Systems, International* [en ligne]. Sans date de mise à jour. <http://www.huridocs.org/classfra.htm> (consulté le 10 septembre 2006)

UDC Consortium. *Classification décimale universelle : édition abrégée*. 7ème éd. Liège, Éd. du CEFAL, 2001. 183 p.

Logiciel documentaire

BERIZZI, Ludivine, ZWEIFEL, Carole. Le pingouin bibliothécaire : les logiciels libres de gestion de bibliothèque. In : *RESSI : Revue électronique suisse de science de l'information* [en ligne]. Mis à jour en septembre 2005. http://campus.hesge.ch/ressi/Numero_2_juillet2005/articles/HTML/RESSI_010_LBCZ_Pingouin.html (consulté le 08 septembre 2006)

BODER, Alexandre. *Les logiciels Open source*. Support de cours. HEG Genève, Année académique 2003-2004

CARACO, Alain. État des lieux du logiciel libre dans les bibliothèques. In : *Site de l'Association des Directeurs de bibliothèques départementales de prêt* [en ligne]. Mis à

jour le 10 avril 2006. <http://www.adbdp.asso.fr/association/je2005informatique/>
(consulté le 6 juin 2006)

CHEVALIER, Benoît. *Logiciels libres, Open source : Qu'est ce que c'est ?* Paris : H&K, 2005. 126 p. (Technique et Pratique)

PMB. *PMB services : des services pour PMB* [en ligne]. Pas de date de mise à jour.
<http://www.sigb.net/> (consulté le 22 septembre 2006)

Mise en espace – signalétique

CALENGE, Bertrand. Espace et Collections : un espace documentaire renouvelé et géré dans la durée. In *BBF* [en ligne]. 1995, t° 40, no 3, p. 21-26.
<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/1995/03/document.xsp?id=bbf-1995-03-0021-003/1995/03/fam-dossier/dossier&nDoc=3&statutMaitre=non&statutFils=non&tri>
(consulté le 8 septembre 2006)

SSB. SSB - *Service aux bibliothèques S.A* [en ligne]. Sans date de mise à jour.
<http://www.sbd.ch/fr/index.htm> (consulté le 27 novembre 2006)

Engagement d'un documentaliste

BBS. Enquêtes sur les salaires en bibliothèque. In : *Site officiel de l'Association des bibliothécaires suisses* [en ligne]. Sans date de mise à jour.
http://www.bbs.ch/default_f.htm (consulté le 25 octobre 2006)

ETAT DE GENÈVE. État de Genève, *Office du personnel, échelle des traitements* [en ligne]. Mis à jour le 1er janvier 2006.
<http://etat.geneve.ch/df/SilverpeasWebFileServer/Barem2006.pdf?SpaceId=WA67&ComponentId=kmelia71&SourceFile=1152101425967.pdf&MimeType=application/pdf&Directory=Attachment/Images/&logicalName=Barem2006.pdf> (consulté le 30 octobre 2006)

Bibliographie des documents cités

KLOPFER, Karine. Weed it ! For an attractive and useful collection. In : *Western Massachusetts Regional Library System* [en ligne]. Mis à jour en juin 2006.
http://www.wmrls.org/services/colldev/weed_it.html (consulté le 21 juin 2006)

CALENGE, Bertrand. Espace et Collections : un espace documentaire renouvelé et géré dans la durée. In *BBF* [en ligne]. 1995, t° 40, no 3, p. 21-26.
<http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/frontoffice/1995/03/document.xsp?id=bbf-1995-03-0021->

003/1995/03/fam-dossier/dossier&nDoc=3&statutMaitre=non&statutFils=non&tri

(consulté le 8 juin 2006)

FORGET, Jacqueline. *Le centre de documentation : installation, traitement des documents et de l'information bibliographique*. Paris : ACCZ, 1992. 218 p. (Techniques vivantes)

11. Annexes

Table des matières

| | |
|--|----|
| Annexe 1 Questionnaire pour le Centre de documentation | 76 |
| Annexe 2 Synthèse des observations | 81 |
| Annexe 3 Grille d'évaluation pour l'état des lieux..... | 85 |
| Annexe 4 Analyse SWOT | 86 |
| Annexe 5 Exemples de mobilier et de matériel | 87 |
| Annexe 6 Cahier des charges PMB | 90 |
| Annexe 7 Normes budgétaires..... | 94 |
| Annexe 8 Estimation du temps de travail | 95 |
| Annexe 9 Analyse de la page web du centre de documentation | 98 |

Annexe 1

Questionnaire pour le Centre de documentation

Les raisons de ce questionnaire :

Nous sommes trois étudiants en *Information et Documentation* de la Haute Ecole de gestion de Genève. Dans le cadre de notre mémoire de fin d'étude, nous sommes engagés par Mandat International pour travailler à l'amélioration du **Centre de documentation** ainsi que ses services, en essayant de cibler au mieux les besoins des usagers.

Remplir ce questionnaire nous aidera grandement dans notre démarche et permettra à Mandat International d'améliorer les services qui vous sont proposés.

Ce questionnaire est, bien entendu, anonyme. Les résultats obtenus ont pour but d'améliorer la qualité du centre de documentation et ne seront en aucun cas divulgués.

Merci d'avance.
Kilolo, Murielle et Xavier

Utilisateurs

1. Pour quelle organisation travaillez-vous ?

2. Quel titre, fonction occupez-vous au sein de cette organisation ? Depuis combien de temps ?

3. Quelles sont les domaines d'activités de votre organisme ?

4. Quelles sont vos fréquences de visites à Genève ?

5. Lors de vos visites à Genève, logez-vous à Mandat International ?
Sinon, où logez-vous ?

6. Quelle est votre langue maternelle ?

7. Quelle(s) langue(s) utilisez-vous dans le cadre de votre travail ?

II. Informations recherchées

8. Utilisez-vous le centre de documentation ?

oui

non

9. A quelle(s) occasion(s) venez-vous chercher des informations fournies par Mandat International ?

Plusieurs réponses possibles

Préparation pour le suivi de conférences

Consultation des dictionnaires de langues

Compléments d'informations sur un thème en lien avec votre ONG

Lecture « détente » (journaux, quotidiens)

Autres : _____

10. Avez-vous recours aux :

Plusieurs réponses possibles

- Ressources provenant du centre de documentation
- Ressources provenant du site Internet de Mandat International
- Autres ressources (bases de données, sites web, centres de documentation, bibliothèques). Si oui, lesquelles :

11. Types d'informations recherchées :

Plusieurs réponses possibles

- Rapports des organisations gouvernementales
- Rapports des organisations non-gouvernementales
- Dossiers thématiques en lien avec les domaines d'activités de votre organisation
- Dossiers thématiques en lien avec les conférences données à l'ONU
- Informations sur les ONG dans les mêmes domaines que la vôtre
- Informations sur les ONG dans la même région géographique que la vôtre
- Textes de bases (Droits de l'homme, Droits de l'enfant, conventions, ...)
- Informations concernant Genève (possibilité d'accueil, horaires des bus, musées, activités, etc.)
- Informations sur l'organisation des commissions, missions permanentes,....
- Consultation de revues, de journaux
- Autres : _____

12. Quel degré d'actualité recherchez-vous dans les documents que vous consultez ?

Plusieurs réponses possibles

- Très récent : moins de 2 ans
- Assez récent : 2 à 5 ans
- Pas trop récent : plus de 5 ans

13. Dans quel(s) domaine(s) d'activité recherchez-vous de la documentation (sujets, thèmes) ?

14. De quelle(s) façon(s) trouvez-vous les informations qui vous intéressent ?

Plusieurs réponses possibles

- Vous allez directement dans les rayons
- Vous avez des demandes précises au documentaliste
- Vous consultez la classification (à l'entrée du centre de documentation, sur la droite)
- En vous intéressant essentiellement aux auteurs/producteurs des documents (ONU, UNICEF ; OCDE, etc)

III. Améliorations souhaitées

15. Quels sont, selon vous, les **points forts** du centre de documentation ?

16. Quels sont, selon vous, les **points faibles** du centre de documentation ?

17. Souhaiteriez-vous avoir accès aux catalogues depuis Internet ?

18. Souhaiteriez-vous avoir accès à d'autres services par Internet ?

Plusieurs réponses possibles

- Pouvoir faire des réservations

- Avoir accès aux bases de données
 - Trouver des documents en texte intégral
 - Avoir accès à des dossiers thématiques
 - Avoir accès à des revues électroniques
 - Autres : _____
-

19. Dans vos rêves les plus fous, quel(s) service(s) ou produit(s) aimeriez-vous que le centre de documentation mette à votre disposition?

Annexe 2

Synthèse des observations

| Analyse des besoins | |
|-------------------------------|---|
| Public | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Délégués non-gouvernementaux résidant au centre d'accueil |
| Satisfactions | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Parc informatique et services gratuits à disposition |
| Insatisfactions | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manque d'espace et surcharge des rayons |
| Information recherchée | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Textes de base, documentation sur les thèmes traités en conférences, sur les ONG et OI en général ▪ Informations pratiques sur Genève, presse (quotidiens) ▪ Nécessité d'informations actuelles (5 ans maximum) ▪ Préférence pour les ressources électroniques |
| Analyse de l'existant | |
| Ressources humaines | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Un responsable à 50%, sans formation professionnelle ▪ Volonté d'engager du personnel qualifié |
| Ressources financière | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Budget très restreint : pas de budget pour les acquisitions, le matériel, etc. ▪ Dons irréguliers pour financer certains projets (la Loterie Romande, DIP, etc.) |

Annexe 2 : Synthèse des observations

| | |
|--|--|
| <p>Ressources matérielles</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 5 ordinateurs connectés à Internet, photocopieuse, imprimante, scanner et fax ▪ TV et vidéo ▪ Locaux trop restreints pour le nombre de documents ▪ Mobilier peu adapté à la documentation |
| <p>Ressources en information</p> | |
| <p>Collection de monographies</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 11'000 documents produits par des organismes, acquis gratuitement pour la majorité ▪ Âge médian : 10 ans ▪ Documents en anglais, français et espagnol ▪ 57% de la collection consiste en des documents non reliés, petit format, brochures, etc. ▪ Collections lacunaires dans certaines thématiques, car documents acquis de façon non systématique |
| <p>Ressources en ligne</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le site Internet contient une multitude d'informations : guides, dossiers thématiques, tribune d'information, bases de données, moteur de recherche, etc. ▪ Pas de charte graphique ▪ Toutes ces ressources ne sont pas tenues à jour au même niveau ; ▪ Manque de structure cohérente ▪ Redondance des informations |
| <p>Périodiques</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Environ 200 titres, dont 50 sont en libre-accès ▪ Pas d'état de collection, ni de politique d'archivage ▪ Problème de conservation et de mise en valeur dû aux présentoirs inadaptés |

Annexe 2 : Synthèse des observations

| | |
|---------------------------------------|---|
| <p>Multimédia</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Environ 200 documents multimédia : cassettes vidéo et DVDs ▪ Classification spécifique peu adaptée ▪ Utilisation peu fréquente de ces ressources |
| <p>Activités et gestion</p> | |
| <p>Tâches du responsable</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recherche de documents papier, de liens et d'informations pour alimenter les ressources en ligne (collecte lors des conférences, mailing) ▪ Tri et rangement des documents papier ▪ Supervision du personnel temporaire, réunions internes et externes ▪ Aide aux utilisateurs pour la consultation |
| <p>Traitement intellectuel</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les documents ne sont ni catalogués, ni répertoriés, ni indexés ; ▪ Plan de classement de 24 classes, recouvrant l'ensemble des thématiques traitées par le centre ▪ Le multimédia et les périodiques sont classés selon une autre structure ▪ Des listes existent mais ne sont pas tenues à jour et difficilement accessibles |

Annexe 2 : Synthèse des observations

Traitement physique

- Ni catalogage, ni indexation
- Signalétique peu visible : un panneau à l'entrée avec la liste des thèmes, et des étiquettes (peu visibles) avec le numéro sur les rayons des étagères
- La « cote » est inscrite au crayon gris dans la majorité des ouvrages
- Beaucoup de documents sont mal classés
- Boîtes en carton pour regrouper les documents souples : brochures, dépliants. Ces boîtes sont parfois inadaptées à la forme des documents, lesquels s'abîment à l'intérieur

Annexe 3: Grille d'évaluation pour l'état des lieux

Annexe 3 Grille d'évaluation pour l'état des lieux

| | | | | | | | | | | | | |
|----|---|-----------|----------------|--|------|---|---|---|----------|-------------|----|--------------------------|
| 6 | 7 | Transport | GCR | Rue de l'Avenir, no2 | 1995 | 1 | 1 | 2 | brochure | 1 | 20 | publication en série |
| 7 | 7 | Transport | AETR | Accord européen relatif au travail des équipages des véhicules terrestres à moteur | 1992 | 1 | 1 | 2 | brochure | 1 | 50 | texte législatif |
| 8 | 7 | Transport | CEMC | l'emploi de l'informatique dans les transports de marchandises | 1990 | | | 2 | cahier | 1 | 61 | |
| 9 | 7 | Transport | Pini, Giuseppe | La politique suisse des transports et le trafic de transit | 1993 | | | 1 | 2 | autre | 1 | 15 |
| 10 | 7 | Transport | Rétro-traffic | Signez et faites signer l'initiative pour la réduction du trafic | 1994 | | | 1 | 2 | autre | 1 | pétition publiée dans le |
| 11 | 7 | Transport | OCDE | L'automobile à l'aube du 21ème siècle | 1994 | | | 1 | 1 | cahier | 1 | 17 |
| 12 | 7 | Transport | CEMT | La politique des transports face au réchauffement climatique | 1993 | | | 1 | 1 | monographie | 1 | 253 |
| 13 | 7 | Transport | CEMT | Améliorations des grandes liaisons internationales par avion | 1992 | | | 1 | 1 | monographie | 1 | 133 |
| 14 | 7 | Transport | CEMT | Transport growth in question | 1993 | 1 | | 1 | 1 | monographie | 1 | 653 |
| 15 | 7 | Transport | CEMT | L'accès au voyage par avion pour les personnes à mobilité réduite | 1995 | | | 1 | 1 | monographie | 1 | 142 |
| 16 | 7 | Transport | OCDE | Recherche en matière de routes et de transports routiers | 1992 | 1 | | 1 | 1 | brochure | 1 | 420 |
| 17 | 7 | Transport | CEMT | Le transport de marchandises et l'environnement | 1991 | | | 1 | 1 | monographie | 1 | 177 |
| 18 | 7 | Transport | CEMT | transport combiné: audition des organisations et des utilisateurs | 1995 | | | 1 | 1 | monographie | 1 | 119 |
| 19 | 7 | Transport | OCDE | Le transport aérien international: les enjeux de demain | 1993 | | | 1 | 1 | monographie | 1 | 108 |
| 20 | 7 | Transport | OCDE | Guidelines for driver instruction | 1981 | 1 | | 2 | 2 | monographie | 1 | 84 |
| 21 | 7 | Transport | OCDE | Guidelines for improving the safety of elderly road users | 1986 | 1 | | 1 | 1 | brochure | 1 | 40 |
| 22 | 7 | Transport | CEMT | Access to taxis | 1992 | 1 | | 2 | 2 | monographie | 1 | 180 |
| 23 | 7 | Transport | CEMT | Transport for people with mobility handicaps: informati | 1991 | 1 | | 2 | 2 | monographie | 1 | 152 |
| 24 | 7 | Transport | OCDE | Suivi des routes pour la gestion de l'entretien: tome 1 | 1990 | 1 | | 1 | 2 | monographie | 2 | 115 |
| 25 | 7 | Transport | OCDE | Suivi des routes pour la gestion de l'entretien: tome 2 | 1990 | 1 | | 1 | 2 | monographie | 2 | 115 |
| 26 | 7 | Transport | CEMT | La croissance du transport en question | 1993 | | | 1 | 1 | monographie | 1 | 690 symposium |
| 27 | 7 | Transport | CEMT | Third joint conference on road safety education for chil | 1981 | 1 | | 2 | 2 | monographie | 1 | 183 |
| 28 | 7 | Transport | CEMT | Annales statistiques de transport 1965 - 1989: statisti | 1993 | 1 | | 1 | 1 | monographie | 1 | 190 |
| 29 | 7 | Transport | OCDE | Cities and transport | 1988 | 1 | | 1 | 1 | monographie | 1 | 204 |
| 30 | 7 | Transport | OCDE | Perspectives de la recherche en matière de routes et | 1993 | | | 1 | 1 | monographie | 1 | 100 |
| 31 | 7 | Transport | CEMT | Prospectives et rétrospectives des recherches en éco | 1995 | | | 1 | 1 | monographie | 1 | 282 |
| 32 | 7 | Transport | CEMT | La politique des transports et l'environnement: sessio | 1990 | | | 1 | 2 | monographie | 1 | 214 |
| 33 | 7 | Transport | CEMT | Les nouvelles technologies de l'information dans le se | 1995 | | | 1 | 2 | monographie | 1 | 112 |
| 34 | 7 | Transport | CEMT | Les nouvelles technologies de l'information dans le se | 1995 | | | 1 | 1 | monographie | 1 | 193 |
| 35 | 7 | Transport | OCDE | Traffic safety of elderly road users | 1985 | 1 | | 2 | 2 | monographie | 1 | 183 |
| 36 | 7 | Transport | OCDE | La réduction du bruit aux abords des voies routières | 1995 | | | 1 | 3 | monographie | 1 | 179 |
| 37 | 7 | Transport | CEMT | Recherche en matière d'économie des transports: volu | 1995 | 1 | | 1 | 1 | monographie | 1 | 460 |
| 38 | 7 | Transport | CEMT | Recherche en matière d'économie des transports: volu | 1995 | 1 | | 1 | 1 | monographie | 1 | 402 |
| 39 | 7 | Transport | CEMT | Road safety, first and foremost a matter of responsibility | 1989 | 1 | | 1 | 1 | monographie | 1 | 160 |

Annexe 4

Analyse SWOT

| 1.1 À L'INTERNE : | 1.2 À L'EXTERNE : |
|--|---|
| 1.3 Forces | 1.4 Opportunités |
| <ul style="list-style-type: none"> - Satisfaction des délégués concernant les aspects suivants : gratuité des services, parc informatique, accueil - Places de travail, PCs, connexion gratuite et rapide à Internet - Ressources documentaires nombreuses (papier et électroniques) - Transversalité des thématiques - Accord formel avec ONU et Banque Mondiale et statut consultatif auprès d'ECOSOC* - Volonté d'amélioration - Volonté d'engager du personnel qualifié | <ul style="list-style-type: none"> - Dons pour financer certains projets (pas de garantie ni de régularité) - Possibilité d'employer des informaticiens et autres collaborateurs pour des contrats à durée déterminée - Possibilité de demander des subventions supplémentaires pour l'engagement d'un professionnel - Collaboration possible avec d'autres organisations (réseau NEDS*, ONU, autres ONG) - Beaucoup de publications d'OI et ONG disponible en ligne : gain de place dans les rayonnages, sans perdre ces informations |
| 1.5 Faiblesses | 1.6 Menaces |
| <ul style="list-style-type: none"> - Budget très restreint - Documents non catalogués, ni référencés ou indexés - Pas de politique documentaire clairement définie - Pas de régularité dans l'acquisition des documents (collections lacunaires et de valeur inégale) - Ressources papier pas systématiquement ciblées sur les besoins des utilisateurs - Espace peu mis en valeur, et mobilier non adapté - Site Internet peu structuré - Difficultés parfois dans l'organisation et la communication | <ul style="list-style-type: none"> - Pas de régularité concernant les ressources financières allouées - Vision parfois divergentes entre les collaborateurs de Mandat International, puis entre eux et les politiques |

Annexe 5

Exemples de mobilier et de matériel

Présentoirs à périodiques



Fournisseur : SSB, services aux bibliothèques
Profondeur : 25 opu 30 cm
Pas de renseignements de prix



Fournisseur : SSB, services aux bibliothèques
Pas de renseignements de prix

Meuble à multimédia



Fournisseur : IKEA
Largeur: 160 cm
Profondeur: 28 cm
Hauteur: 202 cm
Charge max./tablette: 30 kg
118 CHF

Serre-livres



Fournisseur : SSB, services
aux bibliothèques
Hauteur : 23 ou 28 cm
Profondeur : de 25 ou 30 cm



Fournisseur : IKEA
Largeur: 7 cm
Hauteur: 24 cm
7.95 CHF les 2 pièces

Machine à étiqueter



Fournisseur : Brother
Référence : PT-1250S



Fournisseur : Brother
Référence : PT-1000
CHF 61.00

Cartons pour l'entreposage des feuillets



Fournisseur : IKEA
9.95 CHF



Fournisseur : IKEA
12.95 CHF 2 pièces



Boîtes d'archivage
Fournisseur : Focus discount
Format : 328 x 100 x 270 cm
Pas de renseignement de prix

Meubles pour les nouveautés



Fournisseur : SSB, services aux bibliothèques
Largeur : 91 cm
Hauteur : 162 cm
Pas de renseignements de prix



Fournisseur : SSB, services aux bibliothèques
Pas de renseignements de prix

Chariot



Fournisseur : SSB, services aux bibliothèques
Pas de renseignements de prix

Annexe 6

Cahier des charges PMB

| Généralités sur PMB | |
|---|--|
| Adresse web complète de l'entreprise | http://www.pmbservices.fr/ |
| Version installée du logiciel | 2.1.28 |
| Langage de programmation | PHP |
| Serveur web | Apache |
| Matériel requis pour l'installation | Voir l'annexe « installation et paramétrages de PMB » |
| Fréquence des mises à jour | 1 à 2 mises à jour par année |
| Aide et maintenance | |
| Importance de la communauté | Communauté importante, surtout en français |
| Personne de référence à la HEG | Carole Zweifel |
| Bibliothèque de référence | Oui, sur la première page du site web |
| Maintenance à distance du logiciel ? | Oui |
| Formation directement sur place | Oui |
| Aide/assistance téléphonique / email ? | Oui |
| Déplacement d'un spécialiste sur place ? | Oui |
| Facilité pour obtenir de la documentation ? | Oui, manuel d'utilisation disponible en ligne lors du téléchargement du logiciel |
| Services gratuits ou payants ? | Système de points (voir le site web sous : http://www.sigb.net/maintenance.php) |
| Versions multilingues | Oui |

Les frais de formation, d'assistance téléphonique ou le déplacement d'un spécialiste peuvent être importants. Si l'on a de bonnes connaissances en informatique, ou si des informaticiens sont disponibles au sein de l'institution, ces frais seront grandement réduits.

PMB offre plusieurs possibilités en cas de problème d'installation ou de paramétrage. Par le biais d'un manuel d'utilisation (clairement conçu), ou par une assistance à distance ou sur place. Il est fortement conseillé de s'inscrire à la liste de diffusion du

logiciel. Un avantage de PMB est la taille importante de sa communauté francophone, si un problème persiste, il est possible d'en informer la communauté en postant un message sur le forum.

| Graphisme | |
|--|--|
| Convivialité de l'interface | Modules divisés en onglets de couleurs, clarté des menus. |
| Ergonomie | Bonne dans l'ensemble, utilisation intuitive |
| Apparence visuelle | Bon, possibilité de paramétrer les couleurs |
| Remarque | L'apparence de l'OPAC est moins agréable, les informations sont moins bien structurées et moins vite repérables. |
| Gestion des normes | |
| Gestion des standards MARC (UNIMARC, USMARC, MARC21) | Oui |
| Gestion du protocole Z39.50 (Importation de notices) | Oui |
| Gestion des fils RSS | Oui |
| Gestion de XML | Oui |
| Paramétrages | Facile mais assez long. Une grande partie des rubriques (listes déroulantes par ex.) ne sont pas paramétrables. |

| Appréciations générales | |
|---|--|
| Module de prêt | Oui |
| Module de catalogage | Oui |
| Module de gestion de la circulation | Oui |
| Module de statistiques | Oui |
| OPAC | Oui |
| Utilisation en monoposte ou en multipostes au choix | |
| Appréciations spécifiques | |
| Gestion des périodiques | Oui |
| Gestion d'un thésaurus | Oui |
| Gestion des listes de nouveautés | Oui |
| Possibilité d'intégrer des liens URL | Oui |
| Gestion des autorités | Non (aucun renvoi possible) |
| Gestion des cotes | Oui |
| Numérotation courante automatique | Non |
| Gestion de la classification | Oui |
| Diffusion Sélective de l'Information (DSI) | Oui (depuis la version 2.1 seulement) |
| Gestion des codes-barres et étiquettes | Oui |
| Module de recherches ? | Par champs prédéfinis (auteur, titre) pas de recherches de type booléenne. |
| Le logiciel a-t-il reçu des prix ? | Non |
| Guides d'installation à disposition | Documentation + moyen de commander les ouvrages sur le site web |
| Nombre maximum de documents ? | Pas de réponse |
| Démonstration en ligne de PMB | Oui |

Pour l'instant dans le centre de documentation, les fonctionnalités les plus utilisées sont les module de prêt et l'OPAC, c'est pourquoi nous avons analysé ces derniers plus en détail.

| Module de catalogage | |
|---|---|
| Avantages | Désavantages |
| <ul style="list-style-type: none"> - Utilisation intuitive - Structuré logiquement - Représentation graphique claire - Gestion des normes (standards MARC, protocole Z39.50) - Convivialité de l'interface - Gestion des autorités - Gestion de supports multiples (périodiques et adresses URL) - Gestion d'un thésaurus | <ul style="list-style-type: none"> - Pas de possibilité de faire des renvois multiples - Confusion entre la terminologie de PMB et la terminologie professionnelle. |
| OPAC | |
| Avantages | Désavantages |
| <ul style="list-style-type: none"> - Multiples possibilités de recherche - OPAC utilisant les technologies du web et donc consultable à distance - Panier et compte lecteur - Historique des recherches | <ul style="list-style-type: none"> - Présentation austère, peu colorée - Clarté graphique pas idéale - L'ergonomie globale peu satisfaisante |

PMB est un logiciel de gestion qui s'adapte bien à une structure telle que Mandat International. Il comporte la plupart des modules nécessaires à cette institution et gère sans problème le travail en réseau. Pour ce qui est de l'utilisation en monoposte, PMB fait office de serveur et de poste de travail en même temps.

Annexe 7

Normes budgétaires

Normes pour les bibliothèques scientifiques et universitaires selon l'IFLA*.

Frais de fonctionnement :

| | |
|------|----------------------------------|
| 65% | Charges salariales |
| 25% | Renouvellement de la collection |
| 10% | Frais généraux |
| | |
| 100% | Budget global de la bibliothèque |

Le budget attribué à la bibliothèque ne doit pas être inférieur à 5% du budget de fonctionnement de l' « institution mère ».

Coûts par volume

Monographies = ~80.-

Ouvrages de référence = ~120.-

Abonnements aux revues scientifiques = ~250.-

Personnel

1 agent de bibliothèque pour 200 utilisateurs

Collection

Le taux de renouvellement des collections équivaut à 5 nouveaux documents par usagers par année.

Les ouvrages de référence représentent 5% du total de la collection.

Annexe 8

Estimation du temps de travail

Engagement d'un professionnel ID : évaluation du temps

On compte pour un poste de documentaliste à 100% :

- 220 jours de travail effectif par an, à raison de 8h de travail par jour.²⁷

Pour l'estimation des chiffres présentés dans le tableau ci-dessous, nous nous sommes basés sur le traitement d'un échantillon de 150 documents (*catalogage, classification, cotation, désherbage*), ainsi que sur nos diverses expériences dans le domaine bibliothéconomique.

En résulte une estimation en termes de temps nécessaire à la mise en place de ce travail de diplôme, puis dans un deuxième temps à la gestion du centre de documentation au quotidien. Ces chiffres restent des estimations et ne doivent pas être appliqué de manière trop rigide.

Mise en place des outils

| Tâches | Jours/an |
|---|-----------|
| <p>Traitement intellectuel et physique</p> <p>Nous avons estimé le temps de traitement intellectuel et physique à 20 minutes par document. Cela implique le catalogage, la classification, la cotation et l'équipement. Le traitement de 4000 documents nécessite 167 jours de travail répartis sur une année.</p> <p><i>(Nous avons désherbé environ 2/3 de l'échantillon. En élargissant cette proportion à l'ensemble de la collection, nous avons déterminé qu'environ 4'000 documents sur l'ensemble de la collection papier de Mandat International devraient être conservés).</i></p> | 167 jours |
| <p>Désherbage</p> <p>Le désherbage de 150 documents a été effectué en 3 h. Un total de 11'000 documents, soit environ 70 fois plus que notre échantillon nécessite 27 jours.</p> | 27 jours |

²⁷ Cette norme est tirée du cours de gestion budgétaire de 2^{ème} HEG de la filière information documentaire dispensé par Madame D. McAdam.

| | |
|--|-----------|
| <p>Signalétique, mise en espace, choix du matériel</p> <p>D'après notre expérience professionnelle, nous avons estimé à 20 jours la mise en espace, le choix du matériel et la mise en place d'une signalétique.</p> | 20 jours |
| <p>Organisation et mise à disposition de ressources électroniques</p> <p>En fonction du temps pris pour l'installation du logiciel et du temps qu'il faudrait pour mettre à disposition l'ensemble des ressources électroniques, nous avons estimé le temps de l'opération à 20 jours .</p> | 20 jours |
| TOTAL | 234 jours |

La mise sur pied de ce mémoire nécessite un poste de documentaliste à 100% pour une durée d'un an.

Gestion courante du centre de documentation

Les estimations suivantes représentent le nombre de jours nécessaires à la gestion courante de l'ensemble des tâches du centre de documentation, afin que celui-ci soit fonctionnel sur la durée avec des ressources et des outils constamment actualisés.

| Tâches | Jours/an |
|--|----------|
| <p>Ressources électroniques</p> <p>La gestion des ressources électroniques comprend : mise à disposition, organisation, recherches de nouvelles ressources, etc. Nous avons estimé ce travail à 3 jours par mois, ce qui correspond à 288 heures par année.</p> | 36 jours |
| <p>Tableau d'affichage et informations pratiques</p> <p>2 jours par mois sont consacrés à la gestion des informations pratiques : actualités genevoises, manifestations et conférences onusiennes. Cela correspond à 192 heures par an.</p> | 24 jours |

| | |
|--|---------------------|
| <p>Ressources multimédia et papier</p> <p>Le traitement intellectuel et physique de la collection papier (monographie, périodique, dossier documentaire) et multimédia nécessite 8h/mois, soit 96 heures par an. Cette estimation est variable en fonction du nombre d'acquisitions et de dons. Il faut inclure dans ces chiffres un temps pour le rangement et pour le désherbage (environ 3 jours par année), ce qui nous donne un total de 15 jours par année.</p> | 15 jours |
| <p>Services au public / formation des usagers</p> <p>Au total 2 jours par mois sont destinés au contact direct avec les utilisateurs, formation, recherche d'information, etc. Cette tâche s'effectue évidemment lorsque les délégués sont présents au centre d'accueil (essentiellement le soir). Cela représente environ 192h par an.</p> | 24 jours |
| <p>Promotion</p> <p>Les démarches visant à mettre en valeur les différentes activités et produits du centre de documentation doivent être menées régulièrement, à raison d'un jour par mois. Ce temps peut être dévolu par exemple à la mise en évidence des nouvelles acquisitions et ressources électroniques. Cela représente environ 96 heures par an.</p> | 12 jours |
| <p>Évolution</p> <p>Le maintien des différents outils de travail (mises à jour du logiciel, recherche de sources, de nouvelles thématiques, etc.) occupe 1 jour par mois.</p> | 12 jours |
| <p>1.6.1.1 TOTAL</p> | 123 jours/an |

220 jours étant l'équivalent d'un poste à 100%, 123 jours de travail par année correspondent à un taux de 55%. Pour la gestion courante du centre de documentation, nous préconisons donc l'engagement d'un professionnel en l'information documentaire **à un taux minimum de 50%**.

Annexe 9 Analyse de la page web du centre de documentation ²⁸

| Rubrique | Qu'est-ce ? | Comment est-ce réalisé ? | Buts | Satisfactions | Insatisfactions | Remédiations |
|---|---|--|--|---|--|--|
| Centre de document ation | Page d'accueil du centre de documentation | Texte et photographie : sur le centre de documentation (fonctions, statut, fonctionnement, ressources documentaires, classification) | <ul style="list-style-type: none"> - Identifier le centre - Attirer les usagers | <ul style="list-style-type: none"> - Explications complètes - illustration | <ul style="list-style-type: none"> - Trop de texte - Structure - Organisation des informations peu claire - Pertinence du contenu - Absence d'information de base, telles que : horaire, contact, responsable | <ul style="list-style-type: none"> - Limiter les informations textuelles - Rendre la présentation plus agréable - Revoir le contenu |
| Documen ts de Mandat Internatio nal (MI) | Accès aux documents élaborés par MI | Les documents sont classés par typologie : <ul style="list-style-type: none"> - Brochures de présentation - Guides - Dossiers thématiques - Rapports | <ul style="list-style-type: none"> - Exposer les produits de MI - Permettre aux usagers de connaître les activités de MI - Se documenter sur les diverses thématiques | <ul style="list-style-type: none"> - Présentation structurée, claire et aérée - Lien hypertexte sur les documents | <ul style="list-style-type: none"> - Certains liens hypertextes ne fonctionnent pas | <p>Contrôler régulièrement la validité des liens, et les mettre à jour si nécessaire</p> |

Annexe 9 : Analyse de la page web du centre de documentation

| | | | | | | |
|----------------------------------|--|---|--|---|--|---|
| Ressources en ligne | Mise à disposition d'outils documentaires | Mise à disposition d'outils en ligne : - Outils de traduction - Dictionnaires - Bases de données | - Aider les usagers dans leur suivi des conférences - S'informer sur les diverses thématiques | Présentation structurée et claire | - Certains liens ne fonctionnent pas, et il faut un mot de passe pour consulter des bases de données | - Contrôler régulièrement la validité des liens, et les mettre à jour - Renseigner ou mettre le mot de passe à disposition |
| Revue électronique | Accès aux revues et aux informations électroniques des OI et ONG | Liens hypertextes sur des informations produites par des organisations. Classées par OI et ONG | Obtenir des informations produites par les OI et les ONG | Les liens pointent directement sur les pages « documentation » ou « publication » des organisations | | |
| Catégories documentaires | Présentation du plan de classement | Liste des classes et sous-classes | Aider les usagers dans leurs recherches | Présentation structurée | - Titre peu clair - Pas d'explication quant à l'utilisation de cette classification (quels documents y sont soumis par ex.) | - Expliquer sommairement les principes de la classification - Lister les documents qui s'y réfèrent |
| Horaires et contributions | Présentation des horaires du centre de documentation. Information sur les possibilités de contribution | Informations structurées en deux parties : - Horaires - Contribution | - Informer les usagers sur les horaires, - Les encourager à transmettre leur documentation au centre. | Sobre, informations claires | Pertinence discutable quant à la réunion de ces deux informations sur la même page | Créer une autre page pour les contributions des usagers |

Annexe 9 : Analyse de la page web du centre de documentation

| Bases de données ONG | Cette page est en construction | | | | |
|----------------------------------|--|--|---|-------------------------|-----------------------|
| Doc. Banque Mondiale (BM) | - Explication du statut de bibliothèque dépositaire de la BM, - Présentation de la BM | Texte et quelques images structurés en paragraphes thématiques | Informer les usagers sur le statut du centre de documentation et sur la BM. | Beaucoup d'informations | Trop d'informations ! |

Analyse de l'ergonomie et de l'organisation de l'information

| | Buts | Réalisation | Insatisfactions | Qualité de réalisation des fonctions |
|------------------------------|--|--|---|--|
| Navigation | <ul style="list-style-type: none"> - Accéder au contenu du site - Simplifier la manipulation lors de la navigation sur le site - Faciliter l'accès aux informations - Orienter les usagers | <p>Sur quasiment chaque page, on trouve :</p> <ul style="list-style-type: none"> - En haut, un menu de « raccourcis » - Sur la droite le menu des autres pages du site - La possibilité d'afficher presque toutes les pages en français, anglais ou espagnol - L'accès au moteur de recherche, la possibilité d'imprimer le contenu, et le mail du webmaster | <ul style="list-style-type: none"> - Pas de plan du site - Pas de possibilité d'affichage du chemin parcouru - Redondance dans les rubriques et les liens → confusion - Intitulés parfois peu clairs, - Manque de cohérence dans l'affichage des pages : - certaines s'affichent dans la même page, et d'autres dans une nouvelle fenêtre - Il faut beaucoup de temps pour télécharger les pages - Le moteur de recherche n'est pas complètement fonctionnel <p>Buts non atteints</p> | |
| Lisibilité, graphisme | <ul style="list-style-type: none"> - Faciliter la lecture, - Donner envie de consulter le site | <ul style="list-style-type: none"> - Couleurs sobres avec un bon contraste - Police noir sur fond blanc, choix d'une police standard, sans trop de « fioriture », bonne lisibilité - Graphisme léger ne surchargeant pas la page, pas trop d'illustrations (sauf pour la page Doc. Banque Mondiale) - Graphisme similaire sur l'ensemble des | <ul style="list-style-type: none"> - La page « Doc. Banque Mondiale » est un peu surchargée de textes et d'illustrations diverses | <p>Les pages de la rubrique « centre de documentation » sont réalisées de façon assez sobre, et sont donc bien</p> |

Annexe 9 : Analyse de la page web du centre de documentation

| | | | | |
|--------------------------------------|---|---|---|---|
| Organisation de l'information | <ul style="list-style-type: none"> - Donner une structure logique à l'information mise à disposition - Faciliter la compréhension lors de la navigation sur le site | <p>pages, bonne cohésion de l'ensemble</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les rubriques et sous-rubriques sont différenciées par des couleurs différentes, facilitant leur repérage et leur structure | | <p>lisibles. Cependant, elles ne sont en rien représentatives de l'ensemble du site web</p> <p>Ce dernier à notre avis manque d'unicité graphique et est surchargé d'information, ce qui a pour conséquence de perdre les utilisateurs</p> <p>→ buts partiellement atteints</p> |
| | | <p>La rubrique « centre de documentation » comporte sept sous-rubriques. Ces dernières donnent accès à de nombreuses autres pages de différentes typologies (PDF, liens sur d'autres sites, pages de sites, portails, banque de données, moteurs de recherche...)</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Redondance des rubriques et des liens, à l'intérieur de la page, mais également à l'intérieur de tout le site - Le regroupement des informations n'est pas toujours très logique | <p>Buts non atteints</p> |