

Gérer l'information pour devenir sage :
mise en place d'un espace documentaire au sein du SASJ
(Service des actions sociale et jeunesse de Meyrin)



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

par :

Séverine CATTIN
Anne CHARMILLOT
Melody GERTSCH

Conseiller au travail de diplôme :

Alexandre BODER, chargé d'enseignement HES

Genève, le 10 novembre 2006
Haute école de gestion de Genève (HEG-GE)
Filière information documentaire

Déclaration

Ce travail de diplôme est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre de spécialiste HES en information documentaire. 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 réalisé seules le présent travail, sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Genève, le 10 novembre 2006

Séverine Cattin

Anne Charmillot

Melody Gertsch

Remerciements

Nous remercions chaleureusement toutes les personnes qui nous ont aidées dans la réalisation de notre travail :

- ✧ Melissa Rebetez, notre mandante, responsable du SASJ ;
- ✧ Cédric Pauli, notre co-mandant, responsable de la Bibliothèque de Meyrin ;
- ✧ Alexandre Boder ; notre conseiller pédagogique ;
- ✧ Ghislaine Tonascia-Ledru, notre jurée, documentaliste au Centre de documentation de l'Hospice général (HG) ;
- ✧ Marc Haessig, responsable du service informatique de la Commune de Meyrin ;
- ✧ Catherine Raabe, Danny Cassagnes, Christine Meyerhans, Christine Ritter, collaboratrices du SASJ ;
- ✧ les collaborateurs de la Bibliothèque de Meyrin ;
- ✧ Claude-Anne Balmer, Isabelle Gertsch, nos relectrices ;
- ✧ Chantal Fontaine du Centre d'information sociale (CIS) ;
- ✧ les secrétaires du Centre d'action sociale et de santé (CASS) de Meyrin ;
- ✧ Doris Gorgé, directrice de l'association Le Triologue ;
- ✧ Jacqueline Michaud de l'association Réalise ;
- ✧ Chantal Barblan du Centre de documentation de l'Office de la jeunesse ;
- ✧ Claudia Jimenez et Séverine Jacquesson du Service social de Plan-les-Ouates ;
- ✧ Pierre-Antoine Lacroix du Service de prévention sociale et de promotion de la santé d'Onex (SPSPS) ;
- ✧ Geneviève Dessarzin du Centre de documentation de la Haute école de travail social (HETS) ;
- ✧ nos proches pour leur soutien et leurs encouragements.

Sommaire

Notre travail de diplôme consiste à mettre en place un espace documentaire au sein du Service des actions sociale et jeunesse (SASJ) de Meyrin, afin de lui permettre d'exploiter l'information dont il dispose. La création d'un centre de documentation est une vaste problématique qui intègre l'ensemble du chemin du document. Le nom que nous avons choisi pour désigner l'espace documentaire du service est La Doc' du SASJ.

Mandat

Etant donné que notre travail est réalisé sur mandat du SASJ, il est nécessaire de faire connaissance avec ce service. Le SASJ fait partie de l'administration communale de Meyrin, ses prestations se répartissent en quatre grands blocs : les restaurants scolaires ; les écoles primaires ; la jeunesse et le social.

C'est en juillet 2005 que le SASJ intègre le domaine social à ses activités. Dès lors, le service doit faire face à l'arrivée d'une importante documentation et prend conscience de la nécessité de créer une structure pour gérer cette information. Dans ce contexte, notre mandat s'oriente autour de trois axes. Premièrement, les solutions devront permettre le traitement de la documentation externe que possède le service afin de favoriser l'exploitation des documents. Deuxièmement, nous devons instaurer une collaboration avec les associations partenaires du SASJ pour l'acquisition de la documentation. Troisièmement, il s'agira d'identifier les sources documentaires incontournables permettant aux collaboratrices de se tenir au courant de l'évolution des problématiques dans leurs secteurs d'activité.

Méthodologie

Afin de mener à bien notre projet, nous avons suivi une méthode dont nous reprenons les grandes étapes pour présenter notre travail. Après avoir défini notre mandat, nous avons dressé un état des lieux qui comprend une analyse de l'environnement du SASJ, ainsi qu'une analyse interne du service. Ensuite, nous avons fait un état de l'art sur la mise en place d'un centre de documentation au sein d'une organisation. Fort de ces aspects théoriques, nous avons pu passer à la réalisation pratique des solutions choisies. En guise de conclusion, nous terminons par un bilan du travail accompli.

Etat des lieux

La réalisation de nos objectifs exige une connaissance approfondie du SASJ, de ses partenaires, de ses ressources et de ses besoins en matière documentaire. L'état des lieux, qui comprend une analyse externe et interne du service, nous a permis de collecter les données nécessaires notamment grâce à des entretiens avec les collaboratrices du SASJ. A partir des résultats obtenus, nous avons défini les caractéristiques de l'espace documentaire à mettre en place en fonction de l'environnement et des besoins exprimés.

L'analyse externe du service montre que beaucoup de partenaires traitent déjà de l'information sociale, notamment le Centre d'information sociale (CIS), le Centre de documentation de l'Hospice général (HG) et le Centre d'action sociale et de santé (CASS) de Meyrin. Il est donc important de définir clairement les contours de La Doc' du SASJ pour la positionner par rapport à ce qui existe déjà en matière d'information sociale. Le social étant un domaine en perpétuel mouvement, il faut également être attentif à ce que La Doc' du SASJ ait une structure qui puisse s'adapter à ces changements. Le social est une problématique très vaste qui touche à tous les aspects de la vie quotidienne. Il y a donc danger à être envahi par la documentation si les critères de sélection ne sont pas bien définis et adaptés aux activités du SASJ.

Au niveau de l'analyse interne du service, la redistribution des locaux de la Mairie de Meyrin a permis de prévoir une place et du mobilier pour l'espace documentaire au sein du SASJ, même si la place reste limitée. L'analyse de la documentation révèle une vaste palette de documents : des livres, des brochures, des articles, des rapports annuels, des dépliants, des lettres d'information, des revues, des CDs, des vidéos, des DVDs, etc. Il s'agira donc de trouver une structure qui puisse intégrer tous ces documents. Une des faiblesses principales pour la bonne marche de La Doc' du SASJ est certainement le manque de temps à disposition des collaboratrices pour sa maintenance. De plus, il faut tenir compte du fait qu'il n'y a pas de professionnel ID pour gérer l'espace documentaire. Enfin, l'analyse des besoins a permis de définir les attentes des collaboratrices quant au rôle de l'espace documentaire. Selon elles, ce dernier doit participer à la prospective sociale, à la rédaction de discours ou de rapports ; au traitement des projets d'aide au développement ainsi qu'à la mise en place d'actions sociales.

En tenant compte de tous ces éléments, nous pouvons dégager les caractéristiques générales de l'espace documentaire. Ce dernier doit regrouper de l'information relative aux quatre domaines d'activité du service afin d'aider les collaboratrices dans leurs

tâches quotidiennes. Dans le but d'exploiter les ressources en ligne, il est important de les recenser. Afin d'adapter la gestion et la maintenance de l'espace documentaire aux compétences des collaboratrices et au temps dont elles disposent, les solutions proposées doivent être légères et simples. De plus, pour répondre aux besoins des collaboratrices, le catalogue doit permettre des recherches par sujet. C'est en respectant ces caractéristiques générales que La Doc' du SASJ pourra s'intégrer pleinement dans les activités du service.

Etat de l'art

Afin de dresser un état de l'art, nous avons effectué une recherche documentaire pour trouver de la littérature professionnelle consacrée aux différents aspects relatifs à la création d'un centre de documentation au sein d'une organisation. Pour compléter la théorie, nous sommes allées visiter différents centres de documentation liés au social. Ce panorama théorique et pratique nous a permis de dresser une synthèse qui s'oriente autour de plusieurs thèmes : les logiciels documentaires, la classification, l'indexation, le catalogage, la maintenance du centre de documentation et la veille.

Un logiciel documentaire est un programme informatique qui gère des documents. Il existe des logiciels de bibliothèque commerciaux ou libres. Ces structures spécifiques peuvent se révéler assez lourdes pour des non professionnels. Un logiciel documentaire peut également prendre la forme d'une base de données telle qu'Access, qui permet de créer une solution sur mesure,

Une classification répartit le savoir contenu dans un fonds documentaire en un certain nombre de classes et de sous-classes. Ainsi, elle regroupe sous une classe donnée tous les ouvrages touchant à une thématique similaire. Lors de nos visites, nous avons relevé que le CIS, le Centre de documentation de l'HG et les CASS utilisent la classification créée par Ghislaine Tonascia-Ledru qui couvre tout le domaine social : action sociale ; environnement ; jeunesse ; famille ; vieillesse ; santé ; handicap ; travail ; intégration sociale ; étrangers.

L'indexation est le fait de décrire le contenu d'un document en lui attribuant des mots-clés. Ce système nécessite l'utilisation d'une liste d'autorité qui regroupe les termes prédéfinis dans le but d'homogénéiser et de faciliter la recherche documentaire par sujet.

Une notice contient tous les éléments permettant la description d'un document. L'ensemble des notices forme le catalogue. Il s'agit alors de déterminer quels éléments

sont utiles pour la description des documents et les règles à appliquer pour la saisie des données.

La maintenance d'un centre de documentation comprend l'acquisition et l'élimination des documents, ainsi que sa gestion courante. Il s'agit donc de repérer les sources d'acquisition, de définir des critères d'élimination et d'assurer la continuité de l'espace documentaire en fournissant les clés nécessaires aux collaboratrices.

Une organisation qui fait de la veille cherche à anticiper sur un événement de manière à pouvoir s'y adapter. Il existe deux types de veille : « pull » ou « push ». Avec la veille « pull », l'utilisateur se rend régulièrement sur Internet pour tirer les informations les plus récentes dans un domaine particulier. Les gestionnaires de favoris en sont un exemple. Avec la veille « push », l'utilisateur s'inscrit auprès de sources d'information pour recevoir les dernières nouvelles.

En fin de compte, rappelons qu'il faut toujours penser au public et aux missions en choisissant les solutions lors de la mise en place d'un centre de documentation.

Réalisation pratique

Lors de cette dernière étape, il s'agit de valider la méthode de travail en testant les outils choisis et en réalisant concrètement le projet.

Dans un premier temps, nous avons défini les missions de La Doc' du SASJ afin de conforter nos décisions. Ainsi, nous avons pu établir des critères de sélection pour trier la documentation et en faire une collection cohérente. Nous avons également sélectionné, en accord avec les assistantes sociales, des dépliants à mettre à la disposition des usagers du SASJ.

En ce qui concerne l'organisation de la collection, nous avons choisi d'utiliser la classification élaborée par Ghislaine Tonascia-Ledru. Cette classification a l'avantage d'être utilisée à plusieurs endroits et notamment par des professionnels du social qui n'ont pas de compétences particulières dans le domaine ID. La mise en espace de la collection doit tenir compte des différents types de documents et de leurs particularités. Ainsi nous distinguons plusieurs ensembles : le fonds des monographies, CDs, CD-ROMs, DVDs, vidéos et albums photos ; les dossiers documentaires ; les périodiques. Nous avons choisi de créer des dossiers documentaires pour traiter la documentation volatile qui n'est pas entrée dans le catalogue.

Nous avons décidé d'utiliser Access comme logiciel documentaire étant donné que la Commune possède déjà ce logiciel et que la mise à jour se fera automatiquement par

le service informatique. La base de données fonctionne sur un système relationnel, la table du catalogue est reliée avec les tables secondaires des auteurs, des mots-clés, des types de documents et des périodiques. Ces tables fonctionnent comme des listes d'autorité en permettant d'homogénéiser les données et de faciliter les recherches par sujet, auteur, titre, etc.

Nous avons choisi SiteBar, un gestionnaire de favoris, pour recenser et tenir à jour les ressources en ligne. SiteBar est un outil qui permet de transférer et de sauvegarder ses favoris sur Internet afin de pouvoir y accéder de n'importe quel endroit. Cela permet également de partager les favoris entre les collaboratrices du SASJ.

Finalement, nous avons organisé une formation théorique et pratique pour les collaboratrices du service dans le but de leur présenter le fonctionnement de La Doc' du SASJ et de les rendre autonome dans l'exploitation et la maintenance de l'espace documentaire. Dans cette optique, nous leur avons également remis un guide d'utilisation contenant toutes les informations nécessaires pour la gestion et l'utilisation de La Doc' du SASJ.

Conclusion

Ce travail nous a appris à gérer un projet sur le long terme, il nous a permis de nous confronter à la réalité en mettant en pratique les notions étudiées pendant nos trois ans de cours à la HEG. Ainsi nous avons défini des missions, établi des critères de sélection, choisi une classification, réfléchi à la mise en espace, créé un catalogue, mis en place un gestionnaire de favoris, sélectionné puis collecté des dépliants pour le public, organisé une formation et rédigé un guide d'utilisation. Au terme de ce travail, nous espérons que les solutions choisies avec soin pour répondre aux attentes des collaboratrices du SASJ s'intégreront facilement dans l'activité du service et deviendront un réel outil de travail.

Pour terminer, nous voulons esquisser une vision pour l'évolution de La Doc' du SASJ. Les solutions que nous avons mises en place sont uniquement internes au SASJ, qui sera le seul à profiter de ces ressources. Dans un futur plus ou moins proche, nous pourrions envisager une ouverture progressive de La Doc' du SASJ à des services voisins de l'administration communale. Plus largement, nous pourrions imaginer un échange des ressources entre les services sociaux communaux de Genève.

Table des matières

Déclaration.....	i
Remerciements.....	ii
Sommaire.....	iii
<i>Mandat</i>	iii
<i>Méthodologie</i>	iii
<i>Etat des lieux</i>	iv
<i>Etat de l'art</i>	v
<i>Réalisation pratique</i>	vi
<i>Conclusion</i>	vii
Table des matières.....	viii
Liste des graphiques.....	x
Introduction.....	1
Plan du mémoire.....	1
Service des actions sociale et jeunesse (SASJ).....	1
Mandat.....	3
<i>Objectifs du mandat</i>	3
1 Méthodologie générale.....	6
1.1 Stratégie de travail.....	6
1.1.1 <i>Fonctionnement du groupe</i>	6
1.1.2 <i>Répartition des responsabilités</i>	6
1.2 Etapes.....	7
1.2.1 <i>Cahier des charges</i>	7
1.2.2 <i>Etat des lieux</i>	7
1.2.3 <i>Collecte d'information</i>	8
1.2.4 <i>Objectifs, méthode et état d'avancement</i>	8
1.2.5 <i>Réalisation et mémoire</i>	8
2 État des lieux.....	10
2.1 Outils de travail.....	10
2.2 Analyse externe.....	11
2.2.1 <i>Partenaires</i>	11
2.1.1.1 <i>Action sociale</i>	11
2.1.1.2 <i>Ecoles et restaurants scolaires</i>	12
2.1.1.3 <i>Jeunesse</i>	13
2.1.1.4 <i>Aide au développement</i>	13
2.2.2 <i>Références</i>	13
2.3 Analyse interne.....	14
2.3.1 <i>Moyens humains</i>	15
2.3.2 <i>Outils utilisés pour la recherche d'information</i>	16
2.3.3 <i>Gestion de la documentation au sein du service</i>	16
2.3.4 <i>Rôle de l'espace documentaire</i>	17
2.3.5 <i>Locaux</i>	17
2.3.6 <i>Mobilier</i>	17
2.3.7 <i>Informatique</i>	18
2.3.8 <i>Moyens financiers</i>	18
2.3.9 <i>Documentation existante</i>	18
2.4 Bilan de l'état des lieux.....	20
2.4.1 <i>Menaces et opportunités</i>	21
2.4.2 <i>Forces et faiblesses</i>	21
2.4.3 <i>Mise en perspective</i>	22

3	Collecte d'information.....	24
3.1	Recherche documentaire	24
3.2	Revue de la littérature professionnelle	25
	3.2.1 <i>Création d'un centre de documentation.....</i>	25
	3.2.2 <i>Logiciels documentaires</i>	25
	3.2.2.1 <i>Logiciels libres</i>	26
	3.2.2.2 <i>Access</i>	26
	3.2.2.3 <i>FileMaker Pro</i>	27
	3.2.2.4 <i>Agate</i>	27
	3.2.3 <i>Classification.....</i>	27
	3.2.4 <i>Indexation</i>	28
	3.2.5 <i>Catalogage.....</i>	29
	3.2.6 <i>Localisation et équipement.....</i>	31
	3.2.7 <i>Maintenance</i>	32
	3.2.7.1 <i>Acquisition</i>	32
	3.2.7.2 <i>Désherbage</i>	33
	3.2.7.3 <i>Formation des collaboratrices.....</i>	34
	3.2.8 <i>Veille</i>	34
	3.2.8.1 <i>La veille en ligne.....</i>	34
3.3	Bilan de la collecte d'information.....	36
4	Réalisation pratique	37
4.1	Méthodologie.....	37
4.2	Solutions.....	38
	4.2.1 <i>Constitution de la collection.....</i>	38
	4.2.1.1 <i>Missions de La Doc' du SASJ.....</i>	39
	4.2.1.2 <i>Des critères de sélection pour une collection cohérente.....</i>	39
	4.2.2 <i>Organisation de la collection.....</i>	40
	4.2.2.1 <i>Une classification dans le domaine social.....</i>	41
	4.2.2.2 <i>Une mise en espace des ensembles.....</i>	42
	4.2.3 <i>Système informatique</i>	44
	4.2.3.1 <i>Le catalogue de La Doc' du SASJ</i>	45
	4.2.3.2 <i>Des listes d'autorité.....</i>	47
	4.2.3.3 <i>Un outil de veille : SiteBar.....</i>	48
	4.2.4 <i>Exploitation et maintenance.....</i>	50
	4.2.4.1 <i>Un cahier de prêt</i>	50
	4.2.4.2 <i>Un guide d'utilisation : Balises</i>	50
	4.2.4.3 <i>Une formation à l'utilisation de La Doc' du SASJ.....</i>	51
4.3	Bilan de la réalisation pratique	51
	Conclusion.....	53
	Bilan final.....	53
	Recommandations	54
	Bilan personnel.....	55
	Perspectives.....	56
	Liste des abréviations.....	58
	Glossaire	60
	<i>Références</i>	67
	Bibliographie	68
	<i>Ouvrages généraux</i>	68
	<i>Meyrin.....</i>	68
	<i>Action sociale et jeunesse</i>	68
	<i>Création d'un centre de documentation.....</i>	69
	<i>Logiciels documentaires</i>	69
	<i>Indexation</i>	70
	<i>Catalogage</i>	70
	<i>Veille.....</i>	70

Liste des graphiques

Graphique 1 Types de supports.....	19
Graphique 2 Sujets de la documentation.....	20

Introduction

Le titre de notre mémoire résume à lui seul l'ambition de notre travail de diplôme. *Gérer l'information pour devenir sage : mise en place d'un espace documentaire au sein du SASJ (Service des actions sociale et jeunesse de Meyrin)*. Nous devons, en effet, munir le SASJ d'outils qui lui permettent de devenir sage, c'est-à-dire de retrouver et d'exploiter au mieux l'information dont il dispose. Lors de l'attribution des sujets de travaux de diplôme, nous avons été attirées par la diversité de ce mandat. En effet, la création d'un centre de documentation est une vaste problématique qui intègre l'ensemble du chemin du document, de son acquisition à sa diffusion. La Doc' du SASJ est le nom que nous avons choisi pour désigner l'espace documentaire du SASJ. Nous avons préféré le terme « espace documentaire » à celui de « centre de documentation » car il recouvre la même réalité, mais sa connotation nous paraît moins formelle et plus spatiale. En effet, La Doc' du SASJ est un espace intégré au sein du service. Ce mémoire implique de retracer les contours du chemin que nous avons parcouru pendant neuf mois, depuis la définition de notre mandat jusqu'à sa réalisation.

Plan du mémoire

En premier lieu, il convient de poser le décor en présentant le SASJ et en exposant la problématique et les objectifs de notre mandat, point de départ de notre périple. Ensuite, nous exposons la méthodologie générale du travail. Cette dernière se traduit en une méthode de travail imposée par la HEG et composée de cinq grandes étapes. L'état des lieux comprend une analyse externe et interne du SASJ. Il a pour but d'identifier les pratiques et les attentes des collaboratrices du service de manière à cerner plus précisément les caractéristiques de l'espace documentaire à mettre en place. Suite à l'état des lieux, nous faisons l'état de l'art pour voir ce qui existe dans le milieu Information documentaire (ID) et ce qui se dit dans la littérature professionnelle concernant la mise en place d'un centre de documentation au sein d'une organisation. Après ces aspects théoriques, nous passons à la réalisation pratique et aux solutions mises en place. Pour finir, une conclusion fait le bilan du travail. A noter que notre mémoire est complété par une bibliographie, un glossaire et une liste des abréviations, ainsi que des annexes qui en facilitent sa compréhension.

Service des actions sociale et jeunesse (SASJ)

Le SASJ est un service qui dépend de l'administration communale de Meyrin et emploie cinq personnes. Les prestations fournies par ce service se répartissent en

quatre grands domaines d'activité, à savoir : les restaurants scolaires ; les écoles primaires ; la jeunesse qui prend en charge les jeunes jusqu'à 25 ans et enfin le social. Ce dernier, relativement important, comprend l'action sociale individuelle qui traite les demandes de soutien individuelles adressées à la Commune ; puis l'action sociale communautaire chargée de mettre en œuvre des réseaux autour des individus en difficulté et d'organiser des actions visant à relier les habitants entre eux ; et enfin l'aide au développement par laquelle la Commune de Meyrin octroie 0.7% de son budget de fonctionnement pour soutenir des projets encourageant l'aide aux pays du Sud.

Les missions du SASJ se déclinent en huit points :

- faciliter aux enfants scolarisés à Meyrin, l'accès à des activités et à un environnement encourageant l'acquisition de connaissances, l'éveil culturel, l'exercice de loisirs et le développement de la vie en communauté ;
- garantir la bonne marche des restaurants scolaires et encourager un accueil parascolaire prenant en compte la santé et le bien-être des enfants au moment du repas ;
- assurer la mise en place de lieux d'accueil, d'écoute et d'activités destinées aux jeunes, veiller à répondre à leurs besoins en termes d'accompagnement et de réalisation de projets ;
- concevoir et organiser des manifestations publiques renforçant le sentiment d'appartenance à la communauté meyrinoise et consolidant le lien social ;
- offrir, en subsidiarité à d'autres institutions, des services d'aide sociale individualisés ;
- contribuer à améliorer la qualité de vie des Meyrinois par la mise en œuvre de projets communautaires et soutenir des associations locales à but socio-sanitaire ;
- promouvoir et assurer le suivi des activités liées à l'aide au développement et assister la commission idoine dans son travail ;
- faciliter le processus de connaissance et de reconnaissance entre les habitants et renforcer le lien social afin de favoriser l'intégration de tous.

Mandat

Jusqu'en juillet 2005, le service s'appelait le Service des écoles, des jeunes et de l'information (SEJI). Une réorganisation de l'administration communale a attribué le domaine social aux activités du service, c'est ainsi qu'il a été rebaptisé le SASJ. Dès lors, une importante documentation liée au secteur social lui est parvenue. Le service a alors pris conscience de la nécessité de créer un espace documentaire afin de favoriser l'exploitation des documents et d'en permettre une gestion professionnelle. Notre mandat est né de ce besoin et vise à proposer un concept d'organisation qui se divise en trois pôles, à savoir :

- le traitement de la documentation externe que possède le service selon des critères professionnels de classification et d'élimination ;
- l'instauration d'une collaboration avec les associations partenaires du SASJ pour l'acquisition de la documentation ;
- l'identification des sources documentaires incontournables et correspondant aux besoins du service afin de permettre aux collaboratrices de se tenir à jour dans l'évolution des problématiques et des réponses envisagées dans le secteur social.

Objectifs du mandat

Au début de notre mandat, des objectifs généraux, présentés ici en encadré, ont été définis en accord avec notre mandante. Ils constituent les grands axes de notre travail et se déclinent en objectifs spécifiques. Ces derniers indiquent la méthode choisie pour la réalisation des objectifs généraux et précisent les résultats auxquels nous devons aboutir.

Identifier précisément les besoins du SASJ en matière documentaire.

Evaluer la structure documentaire existante.

Concevoir et organiser un espace documentaire au sein du SASJ :

- trier la documentation existante :
 - définir des critères d'élimination ;
- mettre en place un catalogue ;

- choisir et mettre en place un outil informatisé pour la gestion de la documentation :
 - choisir un outil d'indexation ;
 - définir les champs nécessaires pour la description des documents ;
- cataloguer la documentation ;
- procéder à la mise en espace de la documentation :
 - définir une classification appropriée ;
 - choisir et commander l'équipement nécessaire ;
 - équiper et ranger la documentation.

Collecter des dépliants et les mettre à disposition du public :

- prendre contact avec les associations pour collecter les dépliants ;
- choisir et commander des présentoirs pour la mise à disposition des dépliants.

Fournir les outils nécessaires et former des collaboratrices du service pour l'exploitation de l'espace documentaire :

- Rédiger un guide d'utilisation ;
- organiser une formation pour les collaboratrices du service ;
- prévoir la mise à jour de l'espace documentaire :
 - créer un échéancier contenant les critères d'élimination ;
 - définir les sources permettant l'acquisition de nouveaux documents ;
 - répartir les responsabilités entre les différentes collaboratrices.

Identifier et sélectionner les sources documentaires en ligne :

- mettre en place un outil de veille pour gérer les ressources en ligne.

Une première ébauche des objectifs généraux a été réalisée au début du travail. Ils ont été revus et développés en objectifs spécifiques avant la réalisation pratique. Cet intervalle nous a permis de mieux les cerner et donc de les affiner. Un aspect a cependant dû être laissé de côté car sa réalisation s'est avérée impossible. En effet, nous envisagions une collaboration avec le Centre d'information sociale (CIS) pour l'acquisition de dépliants ou de documentation promouvant diverses prestations socio-sanitaires offertes par le tissu institutionnel et associatif genevois. Or, après avoir contacté le CIS, nous nous sommes rendu compte qu'une collaboration ne serait pas possible. En effet, le CIS fournit la documentation uniquement aux Centres d'action sociale et de santé (CASS) qui font partie de l'Hospice général (HG). Les partenaires externes sont invités à s'adresser directement aux associations pour obtenir de la documentation. Nous avons intégré cet aspect en rédigeant les objectifs tels que présentés ici.

Les objectifs constituent le fil conducteur et les buts à atteindre de notre travail. Ils ont guidé nos pas tout au long de notre démarche.

1 Méthodologie générale

La méthodologie générale adoptée pour notre travail de diplôme est conforme à la stratégie de travail prévue par les directives de la HEG. En respectant la succession des étapes prévues dans lesdites directives, nous avons rédigé un cahier des charges (étape 1), effectué un état des lieux (étape 2), collecté des informations sur la problématique de notre travail (étape 3), traduit les objectifs généraux en objectifs spécifiques (étape 4) pour finalement nous consacrer à la réalisation de La Doc' du SASJ et à la rédaction du mémoire (étape 5).

Ce chapitre présente la stratégie de travail adoptée par notre groupe en vue de la réalisation de notre travail de diplôme. De même, il explique notre démarche en abordant chacune des étapes suivies pour mener à bien notre projet.

1.1 Stratégie de travail

Notre travail de diplôme s'est déroulé sur une durée totale de neuf mois. Durant cette période, il était primordial de développer une stratégie de travail comprenant notamment le fonctionnement ainsi que la répartition des responsabilités au sein du groupe.

1.1.1 Fonctionnement du groupe

Dès le début de notre travail, nous avons basé le fonctionnement de notre groupe sur l'utilisation de trois outils fondamentaux : un carnet de bord, un agenda et une boîte aux lettres électronique. En premier lieu, nous avons choisi de tenir le carnet de bord sous la forme d'un blog régulièrement actualisé en fonction de l'avancement du travail. Ce blog présente, dans l'ordre chronologique inverse, les différentes activités menées durant nos journées de travail ; propose des liens vers les sites des partenaires du SASJ et expose des photos prises au début du mandat. En parallèle, nous avons également opté pour l'ouverture d'un groupe Yahoo afin de gérer le courrier électronique, l'agenda et le partage des fichiers.

1.1.2 Répartition des responsabilités

Dans un premier temps, nous nous sommes réparti les responsabilités relatives à la gestion du blog, de la boîte aux lettres électronique, de l'agenda et de la coordination générale des documents intermédiaires à remettre aux membres du corps enseignant désignés par la HEG.

Lors de la définition des objectifs, nous avons réfléchi aux compétences nécessaires pour les réaliser. Nous les avons mis en parallèle avec nos points forts et nos points faibles afin de mieux nous répartir le travail.

Après avoir exposé la stratégie de travail adoptée par le groupe, nous abordons les cinq étapes méthodologiques à appliquer.

1.2 Etapes

Notre travail de diplôme se divise en cinq étapes : l'établissement du cahier des charges ; l'état des lieux ; la collecte d'information ; la définition des objectifs spécifiques ; la réalisation pratique du mandat et la rédaction du mémoire. Nous exposons pour chacune d'entre elles, les directives ainsi que les objectifs s'y rapportant.

1.2.1 Cahier des charges

Cette première étape du travail de diplôme a d'abord pour objectif la rédaction d'un cahier des charges permettant de formuler et de clarifier notre mandat afin d'en définir les objectifs généraux. Il s'avère alors nécessaire de s'informer sur le contexte général de l'institution, sur l'origine du mandat ainsi que sur les attentes de notre mandante.

Dans un deuxième temps, un pré-plan de travail décrivant les différentes étapes du projet est élaboré. Ce pré-plan implique l'établissement d'un échéancier offrant une vue d'ensemble du travail et sa répartition dans le temps.

1.2.2 Etat des lieux

La deuxième étape est un état des lieux qui comprend une analyse externe et interne du service. L'analyse externe vise à mieux cerner l'environnement du SASJ et à identifier ses partenaires. L'analyse interne permet, quant à elle, de comprendre le fonctionnement du service : ses missions et ses principaux domaines d'activité. Cette dernière englobe l'analyse des besoins des collaboratrices et l'analyse de l'existant en matière de locaux, de mobilier, de matériel informatique, de documentation, de ressources humaines et financières.

L'état des lieux se caractérise par la collecte de données, principalement sous forme d'entretiens semi-guidés. Ces derniers ont pour mission d'identifier les pratiques de travail et les attentes des collaboratrices concernant l'espace documentaire. Une synthèse des données recueillies et leur interprétation rendent possible non seulement une traduction des besoins, mais aussi une éventuelle remise en question des objectifs

de départ. L'état des lieux permet donc d'ancrer notre projet dans un environnement et de cerner plus précisément les caractéristiques de l'espace documentaire afin de répondre de manière appropriée aux besoins exprimés.

1.2.3 Collecte d'information

Au cours de cette étape, il s'agit de sélectionner la littérature professionnelle pertinente relative aux problématiques inhérentes à la création et à la gestion d'un espace documentaire. Nous avons également pris contact avec des Services en information documentaire (SID) aux caractéristiques similaires à celles du SASJ. Les lectures, les visites des SID ainsi que les rencontres avec des personnes expérimentées ont orienté notre réflexion. Ces différents éléments ont pu être mis en relation avec les remarques découlant de l'analyse des besoins et de l'existant pour envisager des solutions.

1.2.4 Objectifs, méthode et état d'avancement

Cette étape a pour objectif de faire le point sur la situation et d'offrir une vue d'ensemble du travail effectué. Elle se rapproche du cahier des charges, puisqu'elle rectifie et détaille les objectifs généraux et la méthodologie employée.

En premier lieu, nous avons pris le temps de valider ou de modifier les objectifs généraux en fonction des résultats obtenus dans les étapes précédentes. Ces derniers ont ensuite été décomposés en une liste d'objectifs spécifiques qui, à leur tour, ont été traduits en actions à effectuer lors de la réalisation de l'espace documentaire. Ces actions ont été réparties dans un plan de travail détaillé ¹. Enfin, nous avons défini un échantillon pour tester notre modèle documentaire avant de l'appliquer à l'ensemble du fonds.

1.2.5 Réalisation et mémoire

Lors de cette dernière étape, il s'agit de valider la méthode de travail en testant les outils retenus et en réalisant concrètement le projet. Dans notre cas, il s'agissait d'effectuer un désherbage des documents reçus par le SASJ, de mettre en place un système informatique pour gérer la documentation, de saisir les documents de l'échantillon, de choisir les outils de classification et d'indexation, de commander le matériel d'équipement des documents, de créer un guide d'utilisation destiné aux collaboratrices, d'organiser une formation à l'utilisation de La Doc du SASJ, d'installer un outil de veille ainsi que de collecter des dépliants pour les usagers du service.

¹ Annexe 1

La méthodologie générale ayant été brièvement présentée, il s'agit à présent d'exposer de manière détaillée l'état des lieux, la collecte d'information et la réalisation pratique en définissant la méthodologie employée, les outils de travail mis en œuvre ainsi que les résultats obtenus pour chaque étape.

2 État des lieux

La réalisation de nos objectifs exige une connaissance approfondie du SASJ, de ses partenaires et de ses besoins en matière documentaire. A cet égard, nous avons effectué une analyse externe et une analyse interne du service qui nous ont permis, par la suite, d'émettre des hypothèses et de rassembler les éléments importants dans un bilan commun.

2.1 Outils de travail

L'analyse des besoins s'est réalisée à l'aide d'une grille que nous avons dressée pour mener des entretiens individuels avec chacune des collaboratrices du service. Les questions posées lors de nos entrevues ont été réparties en quatre rubriques, à savoir : l'identité de la personne questionnée, les sources d'information utilisées, la gestion de l'information et les fonctionnalités souhaitées pour l'espace documentaire. Toutes les réponses obtenues lors des entretiens ont ensuite été compilées sous forme d'un tableau ² reprenant les points essentiels discutés ensemble.

L'analyse de l'existant a été complétée à l'aide de renseignements obtenus lors des entretiens et des informations reçues pendant les premières rencontres avec notre mandante. Nous avons élaboré un tableau comprenant trois colonnes ³. La première indique les points à identifier ; la deuxième recense les données de l'existant et la dernière colonne comprend des questions de mise en perspective qui nous ont permis de synthétiser, d'évaluer les données de l'existant et d'émettre d'éventuelles solutions.

Pour procéder à l'analyse de la documentation existante, nous avons créé une grille d'analyse que nous avons appliquée sur un échantillon d'une centaine de documents prélevés de manière aléatoire. Toutes les grilles, d'abord remplies manuellement, ont ensuite été compilées dans un tableur Excel. Cette compilation nous a permis d'effectuer des graphiques pour mieux visualiser et évaluer la documentation existante.

² Annexe 2

³ Annexe 3

2.2 Analyse externe

L'analyse externe a pour but de cerner en détail l'environnement du SASJ. Cela nécessite d'identifier et de trouver des informations concernant les partenaires du service. De même, il s'agit de repérer les références et les ressources incontournables dans ses domaines d'activité.

2.2.1 Partenaires

L'identification des partenaires nous a fait découvrir les sources potentielles d'informations. Ces informations nous ont également permis de dégager les actions menées par le service et donc les problématiques à documenter.

Le réseau de partenaires en lien avec l'action sociale, la jeunesse ou les écoles à Genève est très vaste. Il serait impossible de citer de manière exhaustive toutes les organisations susceptibles de collaborer avec le SASJ pour organiser des manifestations, proposer des animations, offrir des services à la population, mettre sur pied de nouveaux projets, etc. Nous nous contenterons ici de mentionner les partenaires les plus importants du SASJ.

2.1.1.1 Action sociale

HOSPICE GÉNÉRAL (HG) : INSTITUTION GENEVOISE D'ACTION SOCIALE ⁴

L'HG est un établissement de droit public chargé de mettre en œuvre la politique sociale définie par le Grand Conseil dans la loi K 107 et mise en œuvre par le Conseil d'État.

Les principales activités de l'HG sont :

- l'accompagnement social et l'aide financière aux personnes et familles sans ressources suffisantes ;
- l'accueil et l'intervention sociale incluant l'aide financière aux requérants d'asile ;
- la prévention et l'information sociales.

⁴ HOSPICE GÉNÉRAL. *L'Hospice général ou la multiplicité des interventions sociales*. Genève : Hospice général, 2003.15 p.
HOSPICE GÉNÉRAL (HG). *Site de l'Hospice général* [en ligne]. <http://www.hg-ge.ch> (consulté le 08.11.2006)

L'HG travaille en collaboration avec les communes et les associations privées actives dans le champ social. Domaine central des activités de l'Hospice général, l'action sociale est en prise directe avec la réalité socio-économique de la population genevoise adulte. Elle se déploie autour de deux axes : l'accompagnement social et l'aide financière.

CENTRE D'ACTION SOCIALE ET DE SANTÉ (CASS) ⁵

Répartis sur l'ensemble du canton, les CASS assurent un service de proximité à la population dans les domaines de la santé et du social. Ils regroupent et intègrent deux institutions publiques majeures d'action sociale et de santé, à savoir l'Hospice général (HG) et la Fondation de services d'aide et de soins à domicile (FSASD). Le CASS de Meyrin se trouve dans le même bâtiment que la Mairie avec une entrée indépendante⁶.

ASSOCIATION ROMANDE ET TESSINOISE DES INSTITUTIONS D'ACTION SOCIALE (ARTIAS) ⁷

L'ARTIAS est un organisme regroupant les secteurs public et privé, qui contribue au développement, en Suisse romande et au Tessin, d'une action sociale basée sur la promotion de l'information, de la solidarité et de la lutte contre l'exclusion, ainsi qu'au renforcement des liens avec les institutions sociales suisses, en particulier avec celles de langue allemande.

2.1.1.2 Ecoles et restaurants scolaires

GROUPEMENT INTERCOMMUNAL POUR L'ANIMATION PARASCOLAIRE (GIAP) ⁸

Le GIAP assure l'organisation et la gestion du parascolaire depuis 1994. Une loi cantonale répartissant les efforts financiers ainsi que la collaboration entre l'Etat et les communes permet de pratiquer une politique de proximité en ajustant l'offre aux besoins exprimés par les collectivités locales. Selon ses statuts, le GIAP a pour but de

⁵ HOSPICE GÉNÉRAL. *Prestations sociales de l'Hospice général dans les Centres d'action sociale et de santé*. Genève : Hospice général, 2003

CENTRES D'ACTION SOCIALE ET DE SANTÉ (CASS). *Site des CASS* [en ligne]. <http://www.social-sante-ge.ch> (consulté le 08.11.2006)

⁶ A noter que les CASS seront dissous au courant de l'été 2007, les conseillers en charge respectivement du social et de la santé ayant pris le parti de séparer les deux institutions en s'appuyant sur divers rapports d'évaluation.

⁷ ASSOCIATION ROMANDE ET TESSINOISE DES INSTITUTIONS D'ACTION SOCIALE (ARTIAS). *Site de l'ARTIAS* [en ligne]. <http://www.artias.ch> (consulté le 08.11.2006)

⁸ GROUPEMENT INTERCOMMUNAL POUR L'ANIMATION PARASCOLAIRE (GIAP). *Site du GIAP* [en ligne]. <http://www.giap.ch> (consulté le 08.11.2006)

prendre en charge, en dehors des horaires scolaires, les élèves suivant un enseignement primaire dans les communes faisant partie du groupement. Selon les besoins d'un quartier ou d'une commune, les enfants sont pris en charge le matin avant l'école, pendant le temps du déjeuner et l'après-midi à la sortie des cours.

2.1.1.3 Jeunesse

FONDATION GENEVOISE POUR L'ANIMATION SOCIOCULTURELLE (FASe)⁹

La FASe agit prioritairement en direction des jeunes de 10 à 25 ans. Son action vise à renforcer leur insertion dans le tissu social, leur prise d'autonomie ainsi que la rencontre et les échanges avec d'autres groupes de population, dans un objectif général de prévention et de promotion de la qualité de vie. A titre d'exemple, citons la Maison Vaudagne, l'espace Undertown, ainsi que le Jardin Robinson.

2.1.1.4 Aide au développement

FÉDÉRATION GENEVOISE DE COOPÉRATION (FGC)¹⁰

La Fédération genevoise de coopération, créée en 1966, regroupe une cinquantaine d'associations dont le siège se trouve dans le canton de Genève. Celles-ci se consacrent à la coopération internationale, au développement et/ou à l'information du public sur le développement du sud du monde et la nature des rapports Nord-Sud. La FGC est un des interlocuteurs majeurs de l'Etat de Genève, de la Ville de Genève et de la DDC. Une vingtaine de communes genevoises, dont Meyrin ne fait pas partie, choisissent de financer des projets émanant quasi exclusivement de la FGC. Pour les uns et pour les autres, la FGC est un espace de dialogue et d'échange.

2.2.2 Références

Lors de la collecte d'information pour l'analyse externe, nous avons identifié les sources de référence en matière d'information sociale dont nous ne mentionnons ici que les plus importantes. Celles-ci nous ont été très utiles lors de la mise en place de La Doc' du SASJ comme références dans le domaine social et comme outils de travail. Elles nous ont également permis de compléter notre panorama de l'environnement du SASJ.

⁹ FONDATION GENEVOISE POUR L'ANIMATION SOCIOCULTURELLE (FASe). *Site de la FASe* [en ligne]. <http://www.fase-web.ch> (consulté le 08.11.2006)

¹⁰ FÉDÉRATION GENEVOISE DE COOPÉRATION (FGC). *Site de la Fédération genevoise de coopération* [en ligne]. <http://www.fgc.ch> (consulté le 08.11.2006)

LA CLÉ ¹¹

Guide social édité par l'HG qui contient les adresses et des informations pratiques sur les institutions et les organismes de Genève.

CENTRE D'INFORMATION SOCIALE DE L'HG

Il rassemble, organise et transmet l'information sociale réalisée par des associations et des institutions à but socio-sanitaire. Ce faisant, il répond aux demandes des professionnels du social. L'information sociale concerne globalement la prévention sociale, l'action sociale ou la politique sociale. Il participe à la formation des collaborateurs de l'HG et fournit aux CASS les outils nécessaires à l'information des usagers.

CENTRE DE DOCUMENTATION DE L'HG

Il propose des périodiques, des dossiers thématiques et des livres traitant de toutes les problématiques importantes du domaine social.

SOCIAL INFO ¹²

Site Internet proposant toute l'information sociale concernant la Suisse romande et le Tessin, centralisée sous forme de dossiers thématiques, bibliographies, formations, emplois, agendas, etc.

2.3 Analyse interne

L'analyse interne comprend l'analyse des besoins et l'analyse de l'existant. Dans l'optique de créer un espace documentaire au sein du SASJ, il est primordial de connaître le profil des collaboratrices : leur formation, leur fonction au sein du service, leurs habitudes en matière de recherche d'information et de gestion documentaire, ainsi que leurs attentes envers l'espace documentaire. De même, il est essentiel de cerner le service et de prendre connaissance de l'existant en matière de locaux, de mobilier, de matériel informatique, de ressources financières et de documentation existante. Ainsi, nous pouvons déterminer si les attentes des collaboratrices du SASJ concernant l'organisation de l'espace documentaire correspondent aux moyens disponibles pour sa réalisation.

¹¹ HOSPICE GÉNÉRAL. *La Clé : guide social et pratique*. Édition 2005-2006. Genève : Hospice général, 2005. 448 p.

¹² ASSOCIATION ROMANDE ET TESSINOISE DES INSTITUTIONS D'ACTION SOCIALE (ARTIAS). *Socialinfo : politiques et action sociales en Suisse* [en ligne]. <http://www.socialinfo.ch> (consulté le 08.11.2006)

2.3.1 Moyens humains

Les cinq collaboratrices du SASJ travaillent ensemble au bon fonctionnement du service. Elles se distinguent en premier lieu par leur formation. En effet, il peut s'agir aussi bien d'études en sciences politiques, que d'une formation commerciale ou sociale.

Au sein du SASJ, chaque collaboratrice se consacre à un secteur spécifique. La responsable du service supervise tous les secteurs et travaille à plein temps. Elle s'occupe particulièrement des domaines de la jeunesse, de l'action sociale communautaire et de l'aide au développement. Elle a pour tâche principale la gestion du service et la coordination du travail de ses collaboratrices. De plus, elle doit se projeter dans l'avenir et développer de nouveaux projets sociaux. Enfin, elle a pour tâche de maintenir les relations avec le politique et particulièrement avec la conseillère administrative qui a la charge du service.

Une deuxième collaboratrice assiste la responsable. Elle travaille à mi-temps et touche également à tous les secteurs même si elle s'occupe plus particulièrement de la jeunesse, de l'action sociale communautaire et de l'aide au développement. Ses tâches principales sont la gestion du courrier et de l'agenda. Elle participe aussi à la mise en place de manifestations, comme par exemple la semaine de la mobilité ou la semaine de la solidarité Nord-Sud. Elle effectue également des recherches dans les dossiers ou sur Internet et gère, avec l'une de ses collègues, les problématiques sociales en lien avec les restaurants scolaires. Enfin, elle participe au traitement des demandes des associations dans le cadre de l'aide au développement et à la mise en place de structures autour de problématiques sociales dans le cadre de l'action sociale communautaire.

Employée à temps partiel, une troisième collaboratrice est spécifiquement responsable du secteur des restaurants scolaires et touche également aux domaines des écoles et de la jeunesse. Ses tâches principales sont l'organisation et la gestion des restaurants scolaires et la distribution/récolte des bons dans les points de vente de la Commune de Meyrin. De même, elle assure le soutien des animations proposées autour des restaurants scolaires. Elle est chargée également de l'organisation des manifestations de fin d'année scolaire (fête des écoles, réception du corps enseignant, fête de fin de cycle de scolarité primaire) et de la préparation de la rentrée scolaire.

De par leur formation, les deux assistantes sociales de la Commune s'occupent de l'action sociale individuelle. Elles ont pour tâche principale de recevoir et de traiter les demandes des personnes en difficulté, en mettant en place une dynamique pour

remédier aux différentes problématiques. L'une d'elles travaille également pour l'action sociale communautaire.

2.3.2 Outils utilisés pour la recherche d'information

La documentation permet aux cinq collaboratrices du SASJ de s'informer sur une problématique et d'effectuer une lecture des événements relatifs à leurs domaines d'activité.

L'information est avant tout recherchée sur Internet, en raison de la rapidité de l'accès. Les collaboratrices y trouvent des informations relatives aux problématiques abordées ou aux associations partenaires. Internet permet également de trouver des articles ou des revues en ligne et de faire des recherches relatives à des animations.

Afin de se tenir au courant des nouveautés concernant leurs domaines d'activité, les collaboratrices ont accès à des informations sous forme papier et sous forme électronique. Le *Guide des loisirs*¹³ ou *La Clé*¹⁴ sont utilisés régulièrement comme ouvrages de référence.

2.3.3 Gestion de la documentation au sein du service

Avant la création de l'espace documentaire, la gestion de la documentation externe ne permettait que difficilement, voire pas du tout, de retrouver les documents reçus qui n'étaient pas directement rattachés à un dossier. En effet, la documentation ne possédait aucun système de classement et était entassée à différents endroits du bureau de Melissa Rebetez qui s'occupait de centraliser la documentation. Le manque de temps empêchait les collaboratrices d'effectuer des recherches dans la documentation existante. L'absence de gestion documentaire impliquait également une mauvaise diffusion de l'information au sein du service.

Lors des entretiens, nous avons constaté que chaque collaboratrice désirait voir la documentation centralisée et classée, de manière à pouvoir la retrouver rapidement. L'engagement d'un spécialiste en information documentaire n'étant pas prévu dans le service, ce sont les collaboratrices qui s'occuperont de la bonne marche du futur espace documentaire.

¹³ MAIRIE DE MEYRIN. *Guide des loisirs : enfants, adolescents et adultes*. Meyrin : commune de Meyrin, 2005. 136 p.

¹⁴ HOSPICE GÉNÉRAL. *La Clé : guide social et pratique*. Édition 2005-2006. Genève : Hospice général, 2005. 448 p.

Le service souhaite également mettre certains dépliants à disposition du public. Les assistantes sociales jugent important de le faire afin de permettre au public de s'informer discrètement au sujet d'une problématique donnée. Il n'est, en effet, pas toujours aisé pour les usagers du service de dévoiler d'emblée les causes réelles de leurs difficultés.

2.3.4 Rôle de l'espace documentaire

Le service souhaite un espace documentaire afin de favoriser l'exploitation des documents et d'en permettre une gestion professionnelle. Ce dernier doit fournir de la documentation utile aux collaboratrices dans les cas suivants :

- la prospective sociale qui permet d'identifier et d'anticiper les besoins émergents ;
- la rédaction d'un discours ou d'un rapport ;
- le traitement des demandes des associations dans le cadre de l'aide au développement ;
- la mise en place de structures autour de problématiques sociales dans le cadre de l'action sociale communautaire.

L'espace documentaire doit permettre la centralisation de la documentation reçue par le SASJ. Les collaboratrices proposent un classement par domaine d'activité du service puis par activité spécifique. Le système doit permettre d'effectuer des recherches par sujet.

2.3.5 Locaux

Lorsque nous avons commencé notre mandat, le nombre de places de travail au SASJ était de quatre, réparties dans trois pièces. La surface disponible n'offrait pas la possibilité de créer un espace documentaire. En effet, chaque pièce renfermait une surface, soit trop restreinte pour accueillir une documentation organisée, soit difficilement accessible pour les autres collaboratrices. Heureusement, en mai 2006, le SASJ a déménagé dans un espace plus grand qui permet d'intégrer une étagère pour sa documentation même si la place disponible reste limitée.

2.3.6 Mobilier

Chaque place de travail possède un bureau, une chaise et du matériel informatique. Le mobilier compte une grande étagère et une armoire contenant la documentation interne du service ainsi qu'un meuble à dossiers suspendus. Dans le hall d'entrée de la

Mairie, des fauteuils et une table basse font office de salle d'attente pour les personnes venant pour un entretien avec les assistantes sociales. Toutefois, il manque encore un présentoir pour disposer les dépliants dont les visiteurs pourraient se servir librement. Ainsi, nous avons la possibilité de choisir une étagère et un présentoir adaptés à la documentation externe du SASJ.

2.3.7 Informatique

Le nombre de postes informatiques présents dans le service était de quatre avant le déménagement et de six actuellement. Normalement, un poste est réservé à la recherche sur le catalogue. Le SASJ est relié au réseau informatique Citrix, commun à toute la Commune. Le service comprend également une connexion Internet. La maintenance est assurée par le responsable du service informatique de la Commune.

Les compétences informatiques possédées par chacune des collaboratrices diffèrent. Dans l'ensemble, chacune semble maîtriser le traitement de texte, Excel, Powerpoint et la navigation sur Internet. De même, un logiciel spécialement développé pour la gestion des restaurants scolaires est utilisé dans le service. Le personnel du service a également la possibilité de suivre des cours de bureautique pour se perfectionner ou connaître de nouveaux programmes.

2.3.8 Moyens financiers

Le SASJ ne possède pas un budget spécifique pour l'espace documentaire. Néanmoins, le service prévoit un budget pour l'acquisition de revues et de livres. Ce budget peut être revu à la hausse si le besoin se justifie. Les contraintes sont celles d'une administration communale : les demandes d'augmentation du budget devant être bien argumentées, les démarches administratives sont assez longues.

2.3.9 Documentation existante

Pour analyser la documentation existante, nous avons sélectionné plusieurs critères qui nous ont permis d'une part de connaître avec précision la nature et le type de la documentation externe, d'autre part de réfléchir aux éléments liés à la gestion de cette documentation, comme par exemple la définition de critères d'élimination.

2.3.7.1 Organes producteurs

La prise en considération des différents organes producteurs nous a permis de connaître les partenaires du service. Un grand pourcentage de la documentation reçue par le SASJ provient des associations et fondations genevoises. Un pourcentage plus faible de la documentation analysée est envoyé par des institutions fédérales

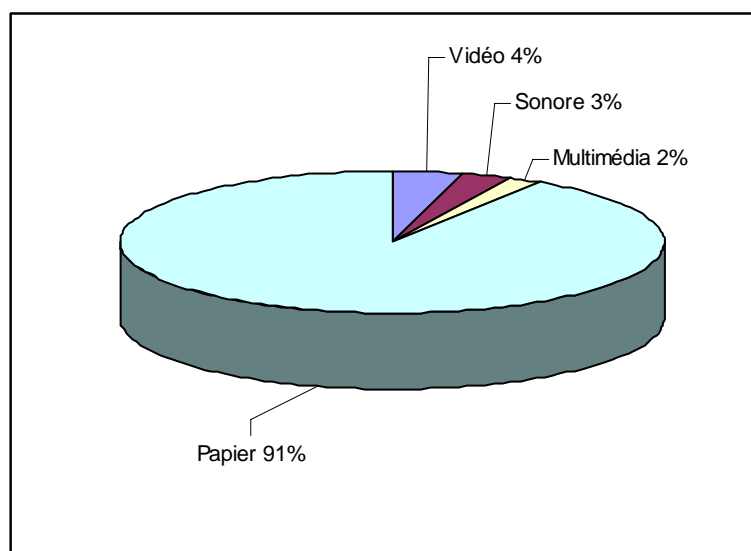
(Commission fédérale de la jeunesse), cantonales (Département de l'instruction publique) ou communales, ainsi que des institutions culturelles (Bibliothèque sonore romande).

2.3.7.2 Types de documents et de supports

En examinant les types de documents et de supports, nous avons pu déterminer les caractéristiques principales de la documentation reçue par le SASJ. Cette analyse plus approfondie nous a permis, par la suite, de prévoir du mobilier susceptible de contenir cette documentation.

Un pourcentage important de la documentation est alloué aux rapports d'activité. Il s'agit principalement des rapports d'activité provenant des associations et fondations. Les revues sont également fortement représentées alors qu'un faible pourcentage est consacré aux livres.

Graphique 1
Types de supports



Source : Etape 2 (analyse de la documentation)

La présence de documents sous forme papier ressort très nettement dans l'échantillonnage analysé. Le pourcentage restant correspond à des supports vidéo, sonores et multimédia.

2.3.7.3 Périodicité

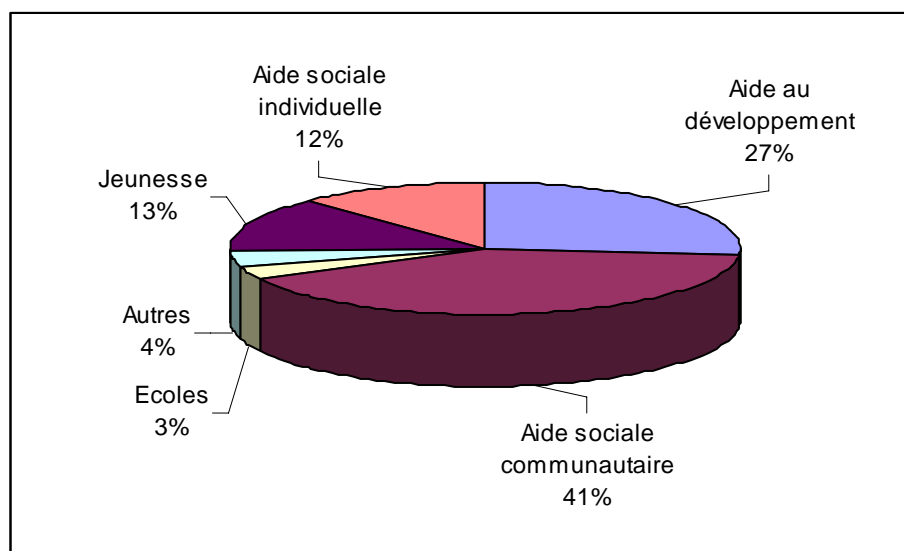
Ce critère nous a permis de réfléchir à des délais de conservation. Le SASJ reçoit périodiquement des documents de différents organes producteurs. Nous pouvons distinguer, dans la documentation reçue, les envois ponctuels et les envois

périodiques. Pour ces derniers, la périodicité peut varier entre une réception annuelle, semestrielle, mensuelle ou tout autre fréquence. Une forte proportion de la documentation, comme par exemple les rapports d'activité, est reçue annuellement par le SASJ.

2.3.7.4 Sujets

Pour ce critère, les quatre domaines d'activité du SASJ ont été pris en considération. Ceci nous a permis de déterminer les activités du service les plus représentées en matière documentaire, de mieux cerner les problématiques fréquemment abordées et de relever plus précisément les domaines peu ou sous représentés.

Graphique 2
Sujets de la documentation



Source : Etape 2 (analyse de la documentation)

Dans ce graphique, nous remarquons que l'action sociale communautaire et de l'aide au développement sont largement représentées par rapport aux autres domaines.

2.4 Bilan de l'état des lieux

Au terme de notre état des lieux, il convient de dresser un bilan qui synthétise l'essentiel en relevant, tout d'abord, les menaces et les opportunités de l'environnement du service, puis les forces et les faiblesses qui se dégagent de l'analyse interne. Ces facteurs nous ont permis d'esquisser l'organisation et le fonctionnement de La Doc' du SASJ en dégagant quelques caractéristiques

auxquelles doit répondre l'espace documentaire. Enfin, nous mettons en perspective ces solutions avec les objectifs généraux de notre travail de diplôme.

2.4.1 Menaces et opportunités

En analysant l'environnement du SASJ, il ressort que beaucoup de partenaires traitent de l'information sociale : le CIS, le Centre de documentation de l'HG, le CASS de Meyrin. Cela peut être une opportunité si les organisations collaborent, mais cela peut devenir une menace si elles se font concurrence en proposant exactement la même offre. D'où l'importance de bien définir les buts et limites de l'espace documentaire pour le positionner par rapport à ce qui existe déjà en matière d'information sociale. Il est aussi important de dialoguer avec les partenaires pour instaurer un climat de collaboration et de bonne entente. Il existe déjà beaucoup de littérature sur l'action sociale ainsi que des ressources utiles, ce qui s'avère être une opportunité pour La Doc' du SASJ. De même, cela constitue déjà un grand réservoir à disposition des collaboratrices du SASJ.

Au niveau de l'administration communale, relevons que c'est la réorganisation des services qui a permis une prise de conscience de la nécessité de bien gérer l'information reçue au sein du SASJ. La redistribution des locaux de la Mairie a permis l'intégration de l'espace documentaire dans le service en prévoyant de la place et du mobilier.

Le social est un domaine en perpétuel mouvement. Il faut donc être attentif à ce que La Doc' du SASJ ait une structure qui s'adapte à ces changements. Le social est également une problématique très vaste qui touche tous les publics et tous les aspects de la vie quotidienne. Il y a donc danger à être envahi par la documentation, d'où l'importance de savoir sélectionner et repérer les sources pertinentes et essentielles pour les activités du SASJ.

2.4.2 Forces et faiblesses

Le service a l'avantage de posséder suffisamment de matériel, notamment en ce qui concerne les moyens informatiques. Ceci représente un avantage certain pour les collaboratrices qui depuis leur poste de travail ont la possibilité de faire des recherches documentaires. Cette accessibilité directe à l'information se traduit également par la place qu'occupe l'espace documentaire dans le service. En effet, il se trouve au cœur de la pièce. Il facilite donc la tâche aux collaboratrices en leur offrant une documentation à portée de main. De plus, une bonne communication au sein du service favorisera la maintenance de La Doc' du SASJ en suivant des procédés

communs. Le fait que nous puissions choisir le mobilier nous permet non seulement d'adapter les meubles à l'environnement, mais aussi aux types de documents existants et aux futures acquisitions. Les forces se traduisent donc par une bonne intégration de l'espace documentaire dans le service, ainsi que par une excellente collaboration au sein de l'équipe.

Une des principales faiblesses de La Doc' du SASJ est le manque de temps à disposition des collaboratrices pour la maintenance de l'espace documentaire, cette fonction étant nouvelle dans un emploi du temps déjà bien chargé. De plus, l'engagement d'un professionnel ID n'est pas prévu. Enfin, la documentation existante démontre un déséquilibre entre les différents domaines d'activité du service ainsi qu'entre les types de supports. Il est donc nécessaire pour le SASJ de prendre également en considération les pourcentages plus minoritaires.

La place restreinte mise à disposition pour placer la documentation jouera aussi un rôle quant au nombre et aux types d'acquisitions. Le fait qu'aucun budget spécifique ne soit alloué à l'espace documentaire peut également engendrer des difficultés quant à son approvisionnement. Les faiblesses se résument donc par un manque de temps, de personnel qualifié dans le domaine documentaire ainsi que par un manque de place.

2.4.3 Mise en perspective

Selon les objectifs de notre mandat et les éléments apportés par l'analyse des besoins et de l'existant, nous avons pu déterminer certaines caractéristiques indispensables à La Doc' du SASJ.

En effet, l'espace documentaire doit regrouper de l'information relative aux quatre domaines d'activité du service, afin de représenter une documentation complète et utile aux collaboratrices dans leurs tâches quotidiennes. De plus, afin d'équilibrer les types de supports et d'exploiter les ressources en ligne, il est important de recenser ces dernières pour en favoriser l'accès.

Ensuite, afin d'adapter le système de gestion documentaire aux compétences des collaboratrices et au temps dont elles disposent, le système proposé doit être léger et simple à gérer. L'outil informatique doit également permettre la recherche par sujet, fonctionnalité à laquelle nous devons arriver en associant des mots-clés relatifs à chaque document. La simplicité préconisée s'effectue donc également par une indexation simplifiée.

Enfin, nous devons identifier les fournisseurs pour les acquisitions et créer un échéancier afin d'assurer la maintenance de l'espace documentaire. La Doc' du SASJ étant essentiellement utilisée à l'interne du service, la mise en place d'un outil très simple permettant la gestion des prêts internes au service nous paraît suffisant.

En conclusion, les solutions concrètes que nous préconisons ont été définies en prenant en considération les missions, les besoins et ressources du service. De ce fait, La Doc' du SASJ pourra s'intégrer pleinement dans les activités du service et faciliter le travail quotidien des collaboratrices.

3 Collecte d'information

Après l'état des lieux, il s'avère nécessaire de collecter l'information pertinente pouvant nous aider à trouver des solutions applicables à notre mandat. Ce chapitre présente la méthodologie appliquée pour la recherche documentaire puis fait une revue de la littérature professionnelle.

3.1 Recherche documentaire

En premier lieu, nous avons sélectionné dans la littérature professionnelle les ressources documentaires pertinentes relatives à la création et à la gestion d'un centre de documentation. Nos recherches bibliographiques ont principalement été effectuées au moyen des ressources proposées par l'Infothèque de la HEG¹⁵. Nous avons ciblé nos recherches autour de différents thèmes : création d'un centre de documentation, logiciels documentaires, mise en place d'une classification et d'une indexation, catalogage, équipement des documents, maintenance du centre et veille.

Les anciens travaux de diplôme de la HEG nous ont été utiles pour identifier des références et sélectionner des SID ou personnes à contacter. En effet, nous avons pris contact avec des SID aux caractéristiques pouvant s'apparenter à celles du SASJ et dans lesquels des travaux comparables à notre mandat ont été entrepris. Nous avons alors effectué des visites à l'association Le Trialogue, à l'association Réalise, au CASS de Meyrin, au CIS, au Centre de documentation de la HETS, au Centre de documentation de l'Office de la jeunesse, au Service social de Plan-les-Ouates ainsi qu'au SPSPS d'Onex. Ces visites nous ont permis de nourrir notre réflexion et de nous faire une idée plus précise du concept documentaire que nous voulions proposer au SASJ. Enfin, en parallèle à ces visites, nous sommes également entrées en relation avec des personnes de référence qui nous ont transmis leurs expériences et nous ont prodigué des conseils quant à la création d'un centre de documentation. Mentionnons particulièrement Ghislaine Tonascia-Ledru, du Centre de documentation de l'HG.

¹⁵ HAUTE ECOLE DE GESTION. INFOTHEQUE. *Site de l'infothèque de la Haute école de gestion* [en ligne]. http://www.hesge.ch/heg/infotheque/coll_ressources_electo_id.asp (consulté le 08.11.2006)

3.2 Revue de la littérature professionnelle

Toutes les recherches nous ont permis de sélectionner les ressources pertinentes et de constituer une bibliographie. A partir de nos lectures et des visites, nous avons dressé une synthèse qui s'oriente autour des thèmes généraux définis lors des recherches.

3.2.1 Création d'un centre de documentation

Il est nécessaire, en premier lieu, de définir pourquoi les organisations d'aujourd'hui ont besoin de centres de documentation et quels sont les enjeux.

« It is now a commonplace to state that the majority of businesses and organisations in today's marketplace are dependent on information in its many varieties and guises to such an extent that without access to the right information at the right time they cannot function effectively. The services they delivers to customers, whether internal or external, depends on how well the organisation can create, use and store information to make decisions and thereby act in pursuit of basic business objectives. »
(Porter, 2003 : 1)

En conservant et en organisant la documentation au sein d'une organisation, le centre de documentation permet de retrouver la bonne information au bon moment, de manière efficace et rapide. L'information est utile pour prendre des décisions et agir à la réalisation de ses objectifs, mais pour cela il faut créer des outils pour l'exploiter. Elle ne prend toute sa valeur que si elle peut être trouvée et utilisée de manière appropriée. Outre le fait de gérer le capital informationnel de l'organisation, le centre de documentation peut enrichir ses services en créant des réseaux de collaboration avec des partenaires.

La mise en place d'un centre de documentation qui reste fonctionnel au fil des années nécessite une réflexion approfondie, afin de choisir des solutions qui correspondent aux besoins du service et de ses usagers en matière de logiciels documentaires, de classification, d'outils d'indexation, de catalogue et d'équipement. Il en va de même pour les décisions concernant le niveau et les règles de catalogage, la maintenance du centre, c'est-à-dire l'acquisition, le désherbage et la formation des collaboratrices.

3.2.2 Logiciels documentaires

« Un logiciel documentaire est un logiciel de gestion et de recherche bibliographique. Ces logiciels permettent de gérer et de rechercher des notices bibliographiques par champ et par texte. »
(Cacaly, 2004 : 140)

De plus en plus, les logiciels documentaires sont construits sur des modules qui offrent, notamment, les fonctionnalités suivantes : gestion du catalogage et des listes

d'autorité, gestion des périodiques, gestion des lecteurs et du prêt, interface de recherche, production de statistiques de gestion, gestion des acquisitions, etc. Les logiciels documentaires peuvent prendre la forme de système intégré de gestion de bibliothèque (SIGB) commerciaux ou libres. Il est également possible d'utiliser une base de données telle qu'Access ou Filemaker Pro pour gérer des données bibliographiques.

Etant donné le contexte du SASJ, nous avons étudié les possibilités offertes par les logiciels libres, le logiciel commercial Agate qui est celui de la Bibliothèque de Meyrin, ainsi que celles de la base de données Access.

3.2.2.1 Logiciels libres

« Un logiciel libre est un logiciel dont le code source a été mis à disposition des utilisateurs et développeurs » (Zweifel, 2005 : 1). Les principaux avantages d'un tel logiciel sont la gratuité, l'indépendance vis-à-vis du fournisseur, la fréquence des mises à jour assurées par une communauté de développeurs, la liberté de paramétrage, l'utilisation de langages de programmation standard permettant facilement la migration des données. Toutefois, il faut tenir compte que les logiciels libres nécessitent de bonnes connaissances informatiques et du temps pour la maintenance. En effet, l'utilisateur doit suivre régulièrement les développements du logiciel via un forum de discussion et faire les installations lui-même. Enfin, certains logiciels libres ne sont pas compatibles avec le système Windows. PMB ¹⁶, Koha ¹⁷, Avanti ¹⁸ sont de bons exemples de logiciels libres pour bibliothèque (Berizzi, Favre, Zweifel, 2004 : 65-67).

3.2.2.2 Access

« Access est un système de gestion de bases de données relationnelles (SGBDR). C'est une application destinée à organiser et à stocker des informations dans des tables composées de champs. »

(Benitez, Wegmüller, Weissenbach, 2001 : 21)

Afin d'éviter la redondance de l'information, il est possible de créer plusieurs tables et de les mettre en relation. Access permet de saisir les données via des formulaires, de restituer ces dernières dans des états et d'effectuer des recherches multi-critères.

¹⁶ PMB SERVICES. *Site de PMB services* [en ligne]. <http://www.pizz.net> (consulté le 08.11.2006)

¹⁷ KOHA. *Site de Koha* [en ligne]. 17.10.2006. <http://www.koha-fr.org> (consulté le 08.11.2006)

¹⁸ SCHLUMPF, Peter. *Site d'AVANTI* [en ligne]. <http://www.avantibrarysystems.com> (consulté le 08.11.2006)

L'avantage majeur d'Access est qu'il est intégré à la suite MS Office Plus. De plus, il offre la possibilité de créer des applications sur mesure. Néanmoins, le temps consacré à la réalisation d'une base de données Access est relativement important.

3.2.2.3 FileMaker Pro

FileMaker Pro est également un logiciel de base de données. Il est compatible avec Macintosh et Windows. Son installation, sa configuration et son utilisation sont relativement simples. Ce logiciel offre des possibilités intéressantes en matière de compatibilité. Il permet notamment de convertir des feuilles de calcul Excel en bases de données FileMaker, de sauvegarder des données aux formats Adobe PDF ou Microsoft Excel, de partager des données sur Internet. FileMaker offre également des modèles de bases de données prêts à l'emploi.

3.2.2.4 Agate

Agate est le logiciel documentaire utilisé à la Bibliothèque de Meyrin. Construit autour d'un système de gestion de bases de données, il comprend notamment les modules suivants : catalogage, prêt, recherche documentaire. Etant donné qu'Agate est un logiciel commercial, la maintenance est assurée par le fournisseur. Toutefois, le coût peut être assez élevé.

3.2.3 Classification

« La classification est l'organisation des connaissances en un système ordonné de classes et de sous-classes et établissant des relations entre les notions selon leurs sujets. »
(Cacaly, 2004 : 44)

La classification met en valeur le contenu des documents et regroupe sous une classe donnée tous les ouvrages touchant à une thématique similaire. De même, elle permet la mise en espace et le rangement de la collection aux rayons. Enfin, cette dernière facilite l'accès des usagers au fonds documentaire puisque les ouvrages peuvent être ainsi localisés. L'existence et la pérennité d'une classification sont étroitement liées à sa capacité à évoluer : elle doit pouvoir accueillir de nouvelles notions, et donc, intégrer de nouveaux indices.

Lors de la création d'un centre de documentation, il est possible de recourir à des classifications ou méthodes de classement diverses et variées. Le classement peut être chronologique. Ce dernier classe alors les documents en fonction de leur ordre d'arrivée dans le service et ne tient absolument pas compte des thématiques abordées dans les documents. Le classement par format peut aussi être utilisé, même s'il ne

tient également pas compte du contenu des documents. Un classement par centres d'intérêt regroupant les documents par thème, ainsi qu'un classement par matière ou par sujet tel que la classification décimale universelle (CDU) ou la classification Dewey peuvent être également utilisés. Enfin, il est possible de recourir à un plan de classification « maison » ou spécialisé.

Ghislaine Tonascia-Ledru, documentaliste au Centre de documentation de l'HG, a créé une classification qui est aujourd'hui appliquée dans de nombreux centres de documentation romands spécialisés dans le domaine social. Cette classification est également utilisée dans tous les CASS pour la gestion de la documentation sociale. Les dix grandes classes présentes dans la classification sont les suivantes :

0. Action sociale / Sécurité sociale
1. Services publics / Environnement
2. Enfance / Jeunesse
3. Famille / Age adulte
4. Vieillesse
5. Santé
6. Handicap
7. Travail / Formation / Recyclage
8. Exclusion / Intégration sociales
9. Etrangers

3.2.4 Indexation

« L'indexation est une opération qui consiste à décrire et à caractériser un document à l'aide de représentations des concepts contenus dans ce document. »
(Calixte, Morin, 1985 : 109)

Lors de l'indexation, le documentaliste va donc procéder à une analyse documentaire pour définir les concepts contenus dans le document et les traduire en un langage documentaire. Cette traduction peut s'effectuer soit par le langage naturel, soit par le langage contrôlé. Dans tous les cas, le documentaliste a recours à des outils d'indexation tels que les thésaurus ou les listes de mots-clés. Le thésaurus est une liste structurée de descripteurs et non-descripteurs qui sont reliés entre eux par des relations sémantiques. La liste de mots-clés est, en revanche, une liste de termes tirés du langage naturel et classés par ordre alphabétique. L'objectif de l'indexation que cela soit grâce à un thésaurus ou grâce à une liste de mots-clés est de faciliter la recherche de l'utilisateur. En effet, lors de la recherche documentaire, l'utilisateur introduit les mêmes mots-clés ou les descripteurs et peut ainsi retrouver son document.

Tout comme la classification, l'indexation est un outil primordial dans la gestion d'un centre de documentation. Il s'avère donc nécessaire de proposer un outil permettant la gestion du langage documentaire. Dans le cadre du SASJ, il est envisageable d'utiliser soit un outil général (par exemple la liste de vedettes matières de Blanc-Montmayeur¹⁹), soit un outil spécialisé dans le domaine social (thésaurus social romand²⁰, thésaurus de l'Association P.R.I.S.M.E.²¹) soit une liste d'autorité « maison » comme pour Le Triologue ou Réalise.

3.2.5 Catalogage

Le principe du catalogage est de décrire chaque document que possède le centre de documentation afin de constituer un catalogue qui reflète précisément le contenu du fonds. Ainsi, le catalogage peut être défini comme la description d'une œuvre par ses caractéristiques essentielles : titre, auteur, lieu d'édition, éditeur, année de parution, nombre de volumes, nombre de pages, etc. Chaque description est enregistrée sous forme de notice. « *Le catalogue est donc l'ensemble des notices d'un fonds documentaire rédigées selon des principes normalisés [...].* » (Forget, 1992 : 186)

Le catalogue est essentiel de par l'aide qu'il offre aux usagers pour leurs recherches d'information et la localisation des documents. Selon Kirby Porter (Porter, 2003 : 54-62), un catalogue doit permettre d'effectuer les opérations suivantes :

- trouver un document en connaissant l'auteur, le titre ou le sujet, avec la possibilité d'utiliser des combinaisons auteur / titre ou auteur / sujet ;
- trouver les documents que le centre de documentation possède sur un auteur, un sujet particulier ou sur un support donné ;
- assister l'utilisateur dans le choix d'un exemplaire d'un livre, spécialement en ce qui concerne les différentes éditions d'un même ouvrage.

Une notice est constituée d'un certain nombre d'éléments qui décrivent le document de manière à ce que l'utilisateur puisse immédiatement l'identifier comme celui qu'il recherche. La présentation des notices doit être claire et logique afin que la structure

¹⁹ BLANC-MONTMAYEUR, Martine, DANSET, Françoise. *Choix de vedettes matières à l'intention des bibliothèques*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1998. 202 p.

²⁰ MERCERAT, Serge, BRAUCHLI, Thomas. *Thésaurus social romand*. Lausanne : CORAS Conférence romande de l'action sociale, 1991. 1 vol.

²¹ ASSOCIATION P.R.I.S.M.E. *Thésaurus sciences et actions sociales*. 2^{ème} éd. Paris : Association P.R.I.S.M.E., 1991. 2 vol.

soit facilement compréhensible pour les usagers. Chaque notice catalographique se compose de plusieurs parties :

- le numéro d'entrée dans le catalogue ;
- la description bibliographique ;
- la cote, c'est-à-dire l'indice de classement qui indique la localisation du document sur les étagères ;
- les mots-clés qui indiquent les sujets traités dans le document.

Avant d'élaborer un catalogue, il faut prendre une décision sur la manière de décrire les documents et sur la façon dont ils apparaîtront. Pour que le catalogue fonctionne avec succès et soit facile à consulter, il doit être construit d'une manière cohérente et logique, selon un ensemble convenu de règles ou de principes généraux qui en assurent l'intégrité interne. Ces règles doivent être respectées par tous ceux qui participent au processus de catalogage. L'uniformisation des notices assure la cohérence, facilite la consultation et offre la possibilité de créer des catalogues collectifs ou d'échanger des notices.

Devant des pratiques de catalogage divergentes, la Fédération internationale des associations de bibliothécaires et de bibliothèques (IFLA) s'est efforcée d'établir des règles minimales communes. C'est ainsi qu'on a pu réaliser les descriptions bibliographiques internationales normalisées (ISBD) sur lesquelles sont basées les normes nationales telles que les Anglo-American Cataloguing Rules (AACR) ou les règles de catalogage de l'Association française de normalisation (AFNOR). Ainsi, on retrouve dans chacune plus ou moins les mêmes éléments pour présenter l'information bibliographique.

Le choix des éléments pour la description peut varier d'un centre de documentation à l'autre, en fonction de ses propres besoins. Le CIS, par exemple, décrit ses dépliants en indiquant le numéro, le titre, l'éditeur, la date et la pagination. Le Service social de Plan-les-Ouates, quant à lui, définit ses périodiques avec le nom de l'association, suivi du nom du périodique et du domaine d'activité. Au Centre de documentation de la HETS, les notices comprennent le titre, l'auteur, la date, la pagination, les mots-clés et la localisation.

La mise en place d'un catalogue nécessite une phase de test auprès des usagers pour savoir si les éléments de la notice sont suffisants pour retrouver les documents

facilement et rapidement. L'efficacité du catalogue peut être mesurée de différentes manières, les plus significatives étant celles sur l'exhaustivité et la précision :

- exhaustivité
Ratio entre les documents trouvés qui correspondent aux critères de recherche et les documents non trouvés qui correspondraient également aux critères de recherche.
- précision
Ratio entre les documents trouvés qui correspondent aux critères de recherche et les documents trouvés qui ne correspondent pas aux critères de recherche.

3.2.6 Localisation et équipement

La mission première de tout centre de documentation est de mettre l'information à disposition des usagers. Il doit donc être facilement accessible à ces derniers. Idéalement, la localisation du centre de documentation devrait être proche de ses usagers, mais elle est souvent déterminée en fonction de l'espace disponible. La répartition des locaux doit comprendre plusieurs zones, notamment le poste de travail du documentaliste, le local technique pour le stockage des matériels et fournitures, ainsi que l'espace de rangement.

La mise en valeur des documents implique le choix d'un mobilier adapté et rationnel, en fonction du fonds documentaire évalué, de la configuration des locaux et du public.

La première étape pour le choix d'un équipement doit porter sur une évaluation aussi précise que possible de la nature et de l'importance du fonds documentaire. Cette évaluation doit aboutir à un décompte exact des divers supports : livres, périodiques, diapositives, cassettes audio et vidéo, disques compacts audio, logiciels, etc. Ce travail donnera un état détaillé des besoins en différents types de mobilier. Il doit s'appuyer sur une prévision, sur cinq ans au moins, du degré d'accroissement du fonds par catégorie de supports.

Les documents peuvent être présentés soit par support, soit par thème. Une présentation par support implique un mobilier composé de meubles spécialisés pour chaque support, les documents étant regroupés par type de support quel que soit le thème sur lequel porte la documentation correspondante. Avec une présentation par thème, tous les documents sont rassemblés par sujet traité, tous supports confondus. Dans ce cas, le mobilier doit répondre à des critères d'adaptabilité. Il faut en effet

penser à un mobilier dont les éléments modulables s'adaptent à la présentation de différents supports.

L'équipement habituel d'un centre de documentation se compose donc d'étagères pour ranger les livres et les boîtes à brochures, d'armoires, de serre-livres, de classeurs pour dossiers suspendus, etc. Quasiment tous les SID visités utilisent des dossiers suspendus ainsi que des présentoirs pour les dépliants. Tous les documents à conserver devraient être estampillés avec le tampon du centre, puis catalogués et classifiés. Ils doivent également être équipés d'une étiquette avec leur cote.

3.2.7 Maintenance

Nous effectuons ici une analyse des procédés existants en matière d'acquisition, de désherbage et de formation aux utilisateurs dans les centres de documentation que nous avons visités. De même, nous nous sommes penchées sur la manière dont ces problématiques peuvent être abordées et traitées lors de la mise en place du centre de documentation.

3.2.7.1 Acquisition

Puisque nous avons essentiellement visité des centres de documentation traitant de l'information sociale, il nous paraît possible de définir les différentes sources auxquelles le SASJ peut recourir en matière d'acquisition.

A de nombreuses reprises, nous avons constaté que les monographies étaient acquises en librairie, en privilégiant au maximum les petites librairies genevoises (Librairie du Boulevard, Comex ou L'Inédite). Le Trialogue acquiert aussi de nombreux ouvrages en ligne ainsi que par des dons. C'est en général la présidente de l'association qui se charge de l'acquisition de documents, tandis qu'à Réalise les livres sont commandés sur demande des collaborateurs.

Au Centre de documentation de la HETS, qui est destiné aux étudiants de la Haute école de travail social, la documentaliste crée des bibliographies spécialisées sur des thématiques touchant au domaine social. Les acquisitions sont également effectuées par la lecture de la presse ainsi que par le dépouillement de périodiques spécialisés dans le domaine (*Repère social*, par exemple).

Dans presque tous les SID visités, une partie de l'information sociale se présente sous la forme de rapports d'activité, de dépliants et de prospectus. Ces derniers sont obtenus sur demande auprès des associations.

Dans les CASS, en revanche, les dépliants sont commandés auprès du CIS. De temps en temps, une collaboratrice se charge de commander en ligne les dépliants manquants ou ceux en nombre insuffisant. En outre, le CIS transmet aux CASS l'information relative à la mise à jour des dépliants. Celle-ci est disponible en ligne sous la forme d'une lettre de nouvelles.

3.2.7.2 Désherbage

« Le désherbage est l'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. »

(Cacaly, 2004 : 63)

Le désherbage consiste à évaluer les ouvrages et à définir leur intérêt dans la collection. Ce processus s'appuie sur une politique établie qui définit des critères de désherbage. Pour cela, il s'agit de se poser les questions suivantes : le document peut-il répondre aux différentes missions du service ? L'information qu'il contient est-elle pertinente, actuelle ? Ce document peut-il servir au soutien des activités quotidiennes des collaboratrices ? Quel est l'état physique du document ? Existe-t-il en plusieurs exemplaires ?

Puisque le domaine social est en proie à de nombreux changements et doit subir des évolutions constantes, il est intéressant de voir les échéanciers des organisations étudiées lors des visites. Au Centre de documentation de la HETS, l'information doit être sans arrêt mise à jour et actualisée. Cela représente pour la documentaliste un travail énorme, puisque la durée de vie d'un document (ou d'un site web) est très courte. A Réalise, par exemple, les périodiques ne sont conservés qu'une année, sauf pour *Repère social* qui est conservé cinq ans. De même, les articles de presse au Centre de documentation de la HETS ne sont pas gardés plus de deux ans, raison pour laquelle ils ne sont pas catalogués dans la base de données. A l'Office de la jeunesse également, les dossiers et articles ne sont conservés que deux ans. Seuls les documents produits par les services émanant de l'Office de la jeunesse sont conservés cinq ans. En ce qui concerne la documentation sociale au CASS de Meyrin, le désherbage est effectué de temps en temps par une collaboratrice qui vérifie que l'information ne soit pas caduque. Ce contrôle n'est pourtant pas assuré à une fréquence régulière. La même politique est employée au CIS où les anciens dépliants sont remplacés ou retirés de la collection. A Plan-les-Ouates, en revanche, l'information sociale est conservée durant deux ans. Passé ce délai, cette dernière est transférée aux archives dans les classeurs d'origine.

3.2.7.3 Formation des collaboratrices

Les travaux de diplômés des années précédentes exposent les différents outils de formation mis en place dans les services afin que les solutions puissent être maintenues par les collaborateurs

Hormis les guides d'utilisation, il est nécessaire de proposer une formation destinée à la gestion et à l'exploitation du centre de documentation. Cette dernière doit aborder l'utilisation du logiciel documentaire, du plan de classement ou encore du système d'indexation. Elle offre également un espace destiné aux questions et remarques des collaboratrices.

3.2.8 Veille

« Dispositif [...] de collecte, traitement, diffusion et exploitation de l'information qui vise à rendre une entreprise, une organisation, quelle qu'elle soit, capable de réagir à moyen et à long termes, face à des évolutions ou des menaces de son environnement, que celles-ci soient technologiques, concurrentielles, sociales, etc. »
(ADBS, 2004 : 260)

L'organisation qui a recours à la veille cherche à anticiper sur un événement de façon à ne pas être dépourvu et à adapter à temps sa stratégie et son organisation. Pour une administration, un service public ou une collectivité, la veille pourra être utilisée pour anticiper les réactions du public à telle ou telle prise de décision.

Les outils de veille sont nombreux et variés, parmi eux figurent notamment les sites Internet, les listes de diffusion, les banques de données, le dépouillement régulier de la presse et des revues spécialisées, ainsi que les colloques, salons, congrès, etc.

3.2.8.1 La veille en ligne

La veille en ligne s'appuie sur des techniques de surveillance automatisées de type « push » ou « pull ». On appelle « push » les outils qui apportent à l'utilisateur de manière directe et automatique, l'information programmée en fonction de critères choisis. On appelle « pull » lorsque l'utilisateur se rend directement et régulièrement sur Internet pour en tirer les informations les plus récentes dans un domaine particulier. Les outils « push » exigent, dans un premier temps, de connaître des sites qui offrent de l'information dans le domaine souhaité afin de pouvoir recevoir les dernières mises à jour. Cependant, ce type de veille risque d'envahir régulièrement les boîtes e-mails de nouvelles informations non souhaitées. En effet, il n'est pas toujours possible de cibler avec précision sa requête.

Un processus de veille utilise souvent différents types d'outils. Voici une sélection d'outils dont la consultation permet de rester informé des dernières nouveautés et des derniers événements dans un domaine donné.

LES ASPIRATEURS DE SITES

Ces outils permettent d'être informé sur l'évolution d'un site en recevant par e-mail les dernières mises à jour des pages sélectionnées. Il s'agit toutefois de services payants. Wysigot²² est un bon exemple d'aspirateur de sites.

LES ALERTES LIÉES À DES MOTEURS DE RECHERCHE

Ces outils en ligne permettent la mise à jour régulière d'une requête dans un moteur de recherche, de manière automatique ou à la demande. Il est notamment proposé par Google et Yahoo.

LES FLUX RSS

Les flux RSS sont un moyen d'extraire les informations d'un site web dont le contenu est régulièrement mis à jour. Les nouvelles sont directement récupérées par un logiciel qui lit les flux RSS.

AUTRES OUTILS D'INFORMATION SUR LE WEB

- Les listes de diffusion : lieu d'échange autour d'un thème, où l'on s'adresse par courrier électronique simultanément à tous les membres de la liste et réciproquement les membres de la liste reçoivent tous les messages des destinataires de la liste.
- Les lettres d'information : ces lettres permettent d'être informé régulièrement sur l'actualité du domaine couvert par le site.
- Les forums : « lieux publics virtuels » de discussion entre internautes où chacun peut poser des questions, répondre à des questions soumises ou rebondir sur des interventions.
- Les blogs : sites web sur lesquels des personnes s'expriment de façon libre et avec une certaine périodicité. Il y a la possibilité d'enrichir ses commentaires par des liens externes. Un blog peut également jouer un rôle de plateforme sur

²² WYSIGOT. *Site de Wysigot* [en ligne]. 2006. <http://www.wysigot.com> (consulté le 08.11.2006)

une problématique donnée. Il est facile d'utilisation et offre une grande souplesse.

- Les signets : ensemble d'adresses web pré-enregistrées par un internaute et correspondant aux sites ou aux pages qu'il consulte fréquemment. Si les signets sont gérés de manière individuelle, ils risquent de rapidement se différencier d'un poste informatique à l'autre. Il s'agit alors d'opter pour un système de gestion des favoris. Le Service de Plan-les-Ouates, celui d'Onex, ainsi que le Centre de documentation de la HETS utilisent les favoris pour répertorier les liens vers les sites web en lien avec le social.

3.3 Bilan de la collecte d'information

En guise de bilan, nous rappelons les grandes lignes de conduite à respecter lors de la création d'un centre de documentation. Ces dernières nous ont été données sous forme de conseils lors de nos visites par des personnes d'expérience. Elles complètent nos lectures à ce sujet et nous donnent des principes à suivre pour la réalisation du travail.

Tout d'abord, nous devons penser au public et à l'usage visé par l'espace documentaire. Avant de prendre la moindre décision, il est nécessaire de définir les missions du centre de documentation afin d'appuyer nos choix et de construire une collection adéquate. Les missions découlent des besoins des collaboratrices dans l'exercice de leurs activités.

Enfin, nos choix doivent rechercher la plus grande simplicité afin que les solutions mises en place s'intègrent au mieux dans l'activité des collaboratrices. Plus le système est simple, plus il sera utilisé et deviendra un outil de travail efficace. De plus, le choix de solutions simples facilite les mises à jour et assure la pérennité de l'espace documentaire.

4 Réalisation pratique

Après avoir défini clairement notre mandat, cerné l'environnement externe et interne du service, analysé les besoins en matière de documentation, fait un tour de la question dans le milieu ID par des visites et au travers de la littérature professionnelle, les contours du futur espace de documentation se sont précisés. L'approche théorique nous a fourni les outils pour commencer la réalisation pratique de La Doc' du SASJ. Avant de parler des solutions, nous expliquons la méthodologie utilisée pour mener à bien cette étape.

4.1 Méthodologie

La réalisation pratique implique beaucoup d'actions à coordonner dans un temps limité. Nous disposions de deux mois pour mettre en place les solutions choisies et rédiger le mémoire. Cela nécessitait un planning précis ²³, que nous avons établi avant de commencer la réalisation. Il s'agissait alors de réfléchir aux actions et à leurs enchaînements en tenant compte des facteurs externes jouant un rôle dans la réalisation : disponibilité de notre mandante, de l'informaticien, délais de livraison du matériel, etc.

Ainsi, nous avons détaillé les actions à réaliser. Pour chacune d'entre elles, nous avons défini une personne responsable, des outils, des partenaires, ainsi qu'une date de début et d'échéance. Les différentes actions résument bien l'occupation de ces deux mois de réalisation pratique : installer le logiciel, acquérir ou créer l'outil d'indexation, désherber et indiquer la cote, cataloguer, équiper et ranger les documents, mettre en place l'outil de veille, récolter les dépliants, rédiger le guide d'utilisation, commander l'équipement, former les collaboratrices et rédiger le mémoire.

Comme nous l'avons dit ci-dessus, nous nous sommes réparties la responsabilité de ces actions. Il va de soi que la responsable d'une action ne devait pas forcément l'assumer entièrement, mais s'assurer que le travail soit fait et le coordonner. La coordination était d'ailleurs très importante, puisque nous disposions de quatre lieux de travail potentiels plus ou moins éloignés géographiquement (SASJ, Bibliothèque de Meyrin, HEG, domicile). Il fallait veiller à ne pas perdre du temps en déplacements inutiles ou à ne pas travailler de manière isolée. C'est pourquoi, nous avons défini une stratégie de travail claire. Le lundi matin était consacré à la réflexion, à la discussion, à la prise de décisions et à la mise au point. Alors que le lundi après-midi, le mardi, le

²³

Annexe 1

mercredi et le jeudi étaient réservés à la réalisation pratique. Quant au vendredi il était utilisé pour la rédaction du mémoire. Inutile de dire l'importance des lundis matin de mise en commun pour exprimer les problèmes rencontrés, trouver ensemble des solutions et s'assurer que chacune avance bien dans la même direction.

Afin de tester nos solutions et de pouvoir les améliorer si nécessaire avant de les appliquer à l'ensemble du fonds, nous avons constitué un échantillon de documents. Etant donné qu'un échantillon doit être représentatif de l'ensemble du fonds, nous avons veillé à ce que les types de documents (monographies, DVDs, CDs, CD-ROMs, vidéos, périodiques, rapports annuels, comptes rendus, brochures, bulletins d'information, albums photos, etc.) soient représentés dans des proportions correspondant plus ou moins à l'ensemble de la collection. Aucun inventaire précis du fonds n'ayant jusqu'alors été établi, nous avons tablé sur l'estimation approximative réalisée lors de l'analyse de la documentation.

4.2 Solutions

La création d'un espace documentaire passe par des paysages variés puisqu'il s'agit de mettre en place une structure qui prend en charge le document depuis sa création jusqu'à sa mise à disposition. Une démarche qui aborde donc tous les aspects du chemin du document. Dans notre cas, il s'agissait de constituer la collection selon des critères de sélection, puis de l'organiser grâce à une classification et à une mise en espace. Ensuite, il fallait mettre en place un système informatique pour exploiter la collection, à savoir un catalogue et un outil de veille. Pour finir, nous avons pensé à assurer la bonne utilisation et la maintenance des solutions mises en place à travers un guide d'utilisation et une formation. Nous suivrons ces grandes étapes pour présenter les différentes solutions.

4.2.1 Constitution de la collection

Au début de notre mandat, la documentation du SASJ était une masse constituée de manière assez aléatoire. Au final, nous voulions arriver à une collection cohérente et réfléchie. Pour cela, nous devons mettre en place une politique de collection définie par des critères de sélection pour l'acquisition et l'élimination des documents. Il s'agissait de passer les documents à travers une grille de critères pour qu'il en ressorte un ensemble cohérent. Afin de définir ces critères et surtout de pouvoir les justifier, nous avons besoin de nous appuyer sur la raison d'être et les missions de La Doc' du SASJ.

4.2.1.1 Missions de La Doc' du SASJ

Dans un premier temps, l'existence d'un espace documentaire au sein du SASJ était justifiée par notre mandat. Toutefois, il fallait la définir formellement. C'est pourquoi nous nous sommes appliquées à justifier la raison d'être de La Doc' du SASJ et à fixer ses missions dans un document approuvé par Melissa Rebetez ²⁴. Ainsi, nous avons établi que La Doc' du SASJ a la charge de la documentation externe reçue ou acquise par le service. Elle contribue à remplir les missions du SASJ en soutenant les collaboratrices du service dans leurs activités professionnelles. Elle leur permet notamment de traiter la documentation externe, de se tenir au courant de l'évolution des problématiques et des réponses envisagées dans leurs domaines professionnels, de mieux connaître les partenaires, les acteurs et les actions menées dans leurs secteurs d'activité, de rédiger des rapports, des discours ou autres. En outre, La Doc' du SASJ peut garder une trace des actions menées par le service afin de valoriser ou de rendre compte de certaines de ses activités.

4.2.1.2 Des critères de sélection pour une collection cohérente

Fortes de ces affirmations, nous avons pu bâtir des critères de sélection cohérents. En nous référant au cours intitulé « politique des collections » dispensé à la HEG et en tenant compte des spécificités de notre fonds, nous avons défini des critères pour différents cas de figure : les doublons, la pertinence du contenu, la documentation annexe, l'état, l'âge et la version des documents. Nous avons établi un document écrit que nous avons soumis à Melissa Rebetez ²⁵. Le tri a donc pu commencer selon les directives établies. Les doublons sont éliminés automatiquement. Notons que le terme élimination ne signifie pas ici automatiquement destruction. Le document est retiré de La Doc' du SASJ, mais il peut être conservé ailleurs dans le service ou donné. Les documents qui ne relèvent pas des quatre domaines d'activité du SASJ sont éliminés, ainsi que les notes manuscrites, lettres d'accompagnement et les documents administratifs annexes. Un document doit être une entité autonome. Les documents endommagés sont jetés ou remplacés si nécessaire. Les versions intermédiaires sont éliminées s'il existe une version définitive, c'est-à-dire publiée, validée ou reliée. La sélection par rapport à l'âge dépend du type de document. Les monographies, ainsi que les vidéos, DVDs, CDs, CD-ROMs et albums photos sont évalués en fonction de l'obsolescence du contenu. Les périodiques sont conservés pendant cinq ans, alors que seuls les bulletins d'information de l'année en cours sont gardés. C'est uniquement

²⁴ Annexe 4

²⁵ Annexe 5

la dernière version des brochures et dépliants qui est conservée. Il en va de même pour les rapports d'activité, le nouveau remplace le précédent. Quant aux articles de presse, ils sont évalués en fonction de l'obsolescence du contenu, mais conservés environ cinq ans d'après la même règle que les périodiques.

Lors de la définition du mandat, nous avons relevé que le SASJ souhaitait mettre une documentation sous forme de dépliants à disposition du public, c'est-à-dire aux personnes qui viennent trouver les assistantes sociales du service et doivent patienter dans le hall d'attente. Afin de ne pas noyer l'information, nous avons limité la quantité de dépliants à une vingtaine. Là aussi, il a fallu procéder à une sélection. Nous avons basé le choix des dépliants sur les associations ou les activités menées à Meyrin ou dans la région, afin de rester au plus près des habitants de la Commune et de ne pas offrir la même documentation qu'au CASS. Après avoir fait un pré-choix, nous avons discuté avec les assistantes sociales pour affiner la sélection à leurs besoins et établir une liste définitive. Il nous restait à contacter les organisations pour obtenir la documentation souhaitée.

Enfin, nous avons également procédé à la sélection des titres de périodiques auxquels le SASJ devrait s'abonner et vérifier l'arrivée régulière des numéros. Nous avons dressé une liste des titres de périodiques présents dans la documentation et nous l'avons complétée avec des titres proposés par le site Social Info²⁶. A la suite de cela, nous avons soumis cette liste aux collaboratrices du SASJ afin qu'elles sélectionnent les titres qui répondent à un besoin dans le cadre de leur activité professionnelle.

4.2.2 Organisation de la collection

L'organisation de la collection nécessite un processus intellectuel et physique. La dimension intellectuelle correspond à la classification tandis que la dimension physique correspond au classement, c'est-à-dire à la mise en espace de la collection. Cette dernière doit tenir compte des différents types de documents et de leurs particularités. Ainsi, nous distinguons cinq grands ensembles : le fonds des monographies, CDs, CD-ROMs, DVDs, vidéos et albums photos ; les dossiers documentaires ; les périodiques ; les dépliants pour le public ; les ressources en ligne.

²⁶ ASSOCIATION ROMANDE ET TESSINOISE DES INSTITUTIONS D'ACTION SOCIALE (ARTIAS). *Socialinfo : politiques et action sociales en Suisse* [en ligne]. <http://www.socialinfo.ch> (consulté le 08.11.2006)

4.2.2.1 Une classification dans le domaine social

Nous avons hésité entre différentes solutions. La première était de reprendre les domaines d'activité du SASJ : jeunesse, école, restaurants scolaires et social. Ces catégories sont propres au SASJ et ne pourraient pas être appliquées telles quelles ailleurs. De plus, elles ne sont pas assez souples pour s'adapter à des évolutions. La deuxième possibilité était de reprendre une partie d'une classification universelle, par exemple, la classe 300 de Dewey qui correspond au domaine social. Là encore, cette solution ne nous a pas semblé assez exhaustive pour l'ensemble de la collection. Nous avons donc opté pour la troisième solution : la classification de l'HG, élaborée par Ghislaine Tonascia-Ledru pour le Centre de documentation et reprise par le CIS et les CASS. Cette classification a l'avantage d'être utilisée à plusieurs endroits et notamment par des professionnels du social qui n'ont pas de compétences particulières dans le domaine ID. C'est donc une classification qui a fait ses preuves et qui peut être reprise par tout service touchant au domaine social et même plus largement puisqu'elle intègre tous les aspects de la société au travers de ses dix grandes classes : social ; environnement ; jeunesse ; famille ; vieillesse ; santé ; handicap ; travail ; intégration sociale ; étrangers. Ces dix grandes classes se subdivisent chacune en dix sous-catégories qui se subdivisent ensuite à leur tour. Les hiérarchies se repèrent facilement grâce aux indices numériques attribués à chaque catégorie.

Exemple : 1. Environnement
1.0 Aménagement de l'espace

Dans un souci de simplicité, nous avons décidé de limiter la classification au deuxième niveau hiérarchique qui est largement suffisant pour la collection de La Doc' du SASJ. D'ailleurs, c'est également ce qui a été établi dans les CASS qui n'ont pas une gestion professionnelle de la documentation.

Nous avons légèrement adapté la classification de l'HG pour La Doc' du SASJ en ajoutant à chaque catégorie un explicatif indiquant les principaux sujets et les noms d'organisations correspondants, dans le but de faciliter le travail des collaboratrices. En effet, la documentation reçue se rapporte souvent à une organisation. Nous avons également attribué une couleur à chacune des grandes classes. Celles-ci se retrouvent sur les étiquettes des documents de La Doc' du SASJ.

La classification de l'HG est accompagnée d'une liste alphabétique des sujets qui offre un accès très pratique lorsqu'il s'agit d'attribuer une cote à un document. Puisque nous

avons ajouté des noms d'organisations à la classification, nous les avons également intégrés à la liste alphabétique des sujets.

En ce qui concerne le système de cotation, qui permet d'attribuer à chaque document une cote afin de le localiser, il s'agit de reprendre l'indice de la catégorie dans la classification ainsi que les trois premières lettres en majuscule du nom de la catégorie. Ce système ne permet pas un sous classement alphabétique, en revanche, il permet d'effectuer une recherche simple par cote et garantit une certaine uniformité. Bien que l'indice chiffré ait suffi dans ce cas, nous avons ajouté trois lettres pour donner d'avantage de signification à la cote.

Exemple : la cote de la catégorie 1.0 Aménagement de l'espace est 1.0 AME

4.2.2.2 Une mise en espace des ensembles

LES MONOGRAPHIES, CDS, CD-ROMS, DVDS, VIDÉOS ET ALBUMS PHOTOS

Cet ensemble suit la classification de l'HG. Nous avons réuni tous les types de supports pour privilégier les recherches thématiques.

L'équipement des documents est assez léger afin de ne pas y consacrer trop de temps. Une étiquette autocollante indique la cote, écrite à la main au feutre de couleur, selon l'indice de la classification. Cette étiquette est ensuite protégée par un autocollant transparent. Pour finir, le tampon de la Commune est apposé sur tous les documents pour affirmer leur appartenance à La Doc' du SASJ et pour ne pas les confondre avec des documents privés qui appartiendraient aux collaboratrices.

La mise en espace du fonds des monographies, Cds, CD-ROMs, DVds, vidéos, albums photos n'a pas été possible pendant la durée de notre mandat. En effet, l'achat d'une étagère a été porté au budget 2007 et ne pourra se faire qu'à partir de janvier. Néanmoins, nous avons dû donner ses caractéristiques en vue de son achat. Il s'agira d'une étagère métallique de 2m à 2m20 de long et de 2m30 à 2m50 de hauteur. Le fond et les côtés de l'étagère seront fermés pour éviter que les documents ne tombent des rayons. Le devant de l'étagère restera ouvert pour permettre un accès direct aux documents. La hauteur des rayons sera réglable pour intégrer les différents types de documents.

LES DOSSIERS DOCUMENTAIRES

Les dossiers documentaires contiennent des rapports d'activité, des dépliants, des brochures de présentation, des bulletins d'information, ainsi que des photocopies

d'articles de journaux. Tous ces documents renferment une information volatile, appelée à être remplacée régulièrement. Ce serait une perte de temps d'entrer cette information dans le catalogue pour la supprimer quelques temps plus tard. Ces documents ne tenant souvent pas debout sur une étagère, nous avons décidé de créer des dossiers documentaires sous la forme de dossiers suspendus. Ainsi, le catalogage peut se faire au niveau du dossier auquel on attribue des mots-clés pour indiquer les organisations ou sujets présents à l'intérieur. Il s'agit de pouvoir renouveler les informations sans modifier la notice du catalogue.

A part le mode de rangement, ces documents sont traités comme le fonds des monographies, CDs, CD-ROMs, DVDs, vidéos et albums photos. Les dossiers documentaires sont organisés selon la classification de l'HG. En ce qui concerne l'équipement, les dossiers suspendus contiennent deux cavaliers : à gauche la cote, à droite le titre du dossier. La cote reprend l'indice et la couleur de la catégorie de la classification ainsi que les trois premières lettres en majuscule du nom de la catégorie. Il suffit d'écrire la cote au crayon sur le document pour pouvoir le ranger au bon endroit.

LES PÉRIODIQUES

Cet ensemble contient des périodiques que le SASJ reçoit régulièrement, soit par abonnement, soit gratuitement, ainsi que des exemplaires uniques achetés ou reçus ponctuellement. Les périodiques ne peuvent pas suivre un classement thématique, à moins de découper les articles et de les répartir dans les dossiers documentaires. C'est pourquoi nous avons opté pour un classement alphabétique au titre suivi d'un sous-classement chronologique. Ce système permet de regrouper les exemplaires d'un même périodique et ainsi d'assurer facilement un suivi de son état de collection.

En ce qui concerne la cote, elle correspond aux trois premières lettres majuscules du titre du périodique afin de pouvoir facilement les ranger par ordre alphabétique. Les exemplaires sont conservés dans des boîtes à brochures sur un rayonnage de l'étagère des monographies, CDs, CD-ROMs, DVDs, vidéos, albums photos. Chacune des boîtes à brochures est équipée d'une étiquette. Pour les périodiques auxquels le SASJ est abonné, on indique le titre, l'année du premier numéro de la boîte ainsi que la date du dernier numéro. Pour les exemplaires uniques, on indique la cote du premier et du dernier titre de la boîte. Le catalogage se fait au niveau de l'article. Une fonctionnalité permet également de suivre l'état de la collection d'un titre particulier.

LES DÉPLIANTS POUR LE PUBLIC

Ils seront disposés sur un présentoir self-service dans le hall d'attente de l'étage. Le présentoir self-service permet de garder une certaine discrétion, étant donné que les thématiques abordées touchent à des problèmes sensibles. Comme pour l'étagère de l'espace documentaire, nous n'avons pas pu acquérir le présentoir pendant la durée de notre mandat. Nous avons donné les caractéristiques du meuble afin de permettre une commande qui devrait aboutir prochainement. Les dépliants sont prêts, il ne suffira qu'à les mettre en place. Le présentoir doit pouvoir contenir une vingtaine de dépliants différents en plusieurs exemplaires. La couverture de chacun doit être visible pour attirer le regard.

LES RESSOURCES EN LIGNE

Les ressources en ligne mises à disposition des collaboratrices du SASJ via un outil de veille, reprennent la classification de l'HG. Étant donné que nous avons intégré à la classification les noms des organisations, il est facile de les retrouver par ce biais là. De plus, ce système nous permet de respecter la même logique et de créer une certaine homogénéité dans l'organisation de La Doc' du SASJ.

4.2.3 Système informatique

Afin de trouver un système informatique pour La Doc' du SASJ, nous avons élaboré un cahier des charges qui définit les caractéristiques de la solution à mettre en place²⁷. Le système informatique doit recenser l'ensemble de la documentation dans un catalogue et permettre des recherches bibliographiques par titre, auteur et sujet, ainsi que la visualisation et l'impression des données. Il assure la gestion des périodiques en indiquant l'état de la collection, c'est-à-dire les numéros que possède le service pour chaque périodique. Enfin, il recense les ressources en ligne et garantit leur suivi.

En résumé, le système informatique doit être fiable, facile à interroger et à modifier, facile à installer et à mettre à jour, paramétrable pour permettre de créer les champs dont nous avons besoin, facile d'utilisation pour des non professionnels et à un prix raisonnable. De plus, il serait bien que le système mis en place puisse être transposable à d'autres services sociaux communaux, dans l'éventualité d'une collaboration future.

²⁷

Annexe 6

Nous avons décidé de répondre aux exigences du cahier des charges au travers de deux outils : une base de données informatique pour traiter la documentation et un outil de veille pour traiter les ressources en ligne.

4.2.3.1 Le catalogue de La Doc' du SASJ

A la suite de la collecte d'information, nous avons retenu trois solutions possibles pour le catalogue informatique de La Doc' du SASJ : PMB (logiciel libre de bibliothèque), Agate (logiciel utilisé à la Bibliothèque de Meyrin) et Access ou FileMaker Pro (logiciel de bases de données). Nous avons donc confronté chacune de ces solutions au cahier des charges et les avons présentées lors d'une séance avec notre mandante, le responsable de la Bibliothèque de Meyrin et le responsable du service informatique de la Commune. C'est au terme de cette rencontre que nous nous sommes mis d'accord pour l'utilisation d'Access.

Ce choix mérite quelques explications. En premier lieu, Access offre la possibilité de créer une application sur mesure, avec les champs et les fonctionnalités dont le service a besoin. Il n'en va pas de même avec PMB ou Agate qui ont des structures prédéfinies et dont certains modules auraient été inutiles pour La Doc' du SASJ ; par exemple tout ce qui concerne les prêts ou les lecteurs. Cela aurait alourdi le système et compliqué l'utilisation pour les collaboratrices.

La mise à jour a été un critère décisif lors de la prise de décision. En effet, nous nous sommes aperçues que la maintenance régulière d'un logiciel spécifique à La Doc' du SASJ n'était pas possible faute de temps, aussi bien pour que pour les collaboratrices du SASJ. Etant donné qu'Access est déjà installé à la Commune de Meyrin, la mise à jour est de toute façon effectuée par le service informatique. Il n'en va pas de même pour PMB, par exemple, un logiciel libre dont la mise à jour nécessite de suivre une liste de discussion pour intégrer soi-même les modifications. Cela nécessite du temps et des compétences particulières en informatique. Cette solution n'était pas adaptée à la situation du SASJ. De plus, l'utilisation de logiciels libres correspond à un choix dicté par une certaine philosophie et la Commune de Meyrin n'a jamais pris des décisions dans ce sens jusqu'à maintenant.

L'aspect financier a également pesé dans la balance. En effet, la Commune de Meyrin possède déjà Access tandis qu'elle aurait dû acquérir FileMaker Pro qui offre des fonctionnalités similaires. De plus, nous n'avons pas été formées à l'utilisation de FileMaker Pro, au contraire d'Access. De même, le responsable du service informatique de la Commune est également familiarisé avec Access. PMB aurait pu être installé gratuitement mais les inconvénients cités ci-dessus nous ont retenues.

Quant à Agate, la Commune de Meyrin l'utilise déjà pour sa bibliothèque. Il n'aurait toutefois pas été possible de le transposer à un autre service social. En effet, Agate est un logiciel spécifique qui n'est pas courant dans les communes environnantes. De plus, il coûte cher pour une utilisation restreinte au domaine de la documentation. Access est plus répandu étant donné qu'il fait partie de la suite Office Plus et peut être utilisé pour créer des applications dans tous les domaines. Voilà pourquoi nous avons finalement choisi d'utiliser Access pour créer le catalogue de La Doc' du SASJ.

Avant de se lancer dans la création d'une application Access, il est indispensable de réfléchir au résultat que l'on veut atteindre. Ainsi, nous avons établi un document qui indique les objectifs de l'application, les champs, les relations entre les tables, les règles de gestion, ainsi que les modalités de l'interface²⁸. Ce document a été soumis à notre mandante, au responsable du service informatique de la Commune et à notre conseiller pédagogique avant de commencer la réalisation de l'application.

La base de données que nous avons créée pour La Doc' du SASJ fonctionne sur un système relationnel, c'est-à-dire que « *les données sont réparties dans plusieurs tables reliées entre elles* » (Kaufeld, 2001 : 43). Dans notre cas, il s'agit de six tables : le catalogue, les mots-clés, les auteurs, les périodiques, les périodicités, les types de documents. Une table est un ensemble d'enregistrements où chaque enregistrement a un numéro d'identification unique au sein de sa table. C'est par le biais de ces numéros que l'on peut faire des liens entre les enregistrements des différentes tables. « *Un enregistrement rassemble tous les champs concernant le même objet* » (Kaufeld, 2001 : 43), dans notre cas, un auteur, un document, un titre de périodique. « *Un champ est l'endroit où sont stockées les données* » (Kaufeld, 2001 : 42). La table catalogue contient les champs titre, numéro d'exemplaire, année, cote, notes. Elle est reliée à la table des auteurs, des périodiques, des types de documents et des mots-clés. A noter qu'on peut attribuer plusieurs mots-clés à un document. La table des auteurs contient les champs nom, abréviation et notes. La table des périodiques contient le titre, la cote, ainsi qu'un espace pour relever les numéros possédés par le service et les notes. Elle est reliée à la table des périodicités.

Le choix des champs a quelque chose de subjectif. Dans notre cas, nous avons sélectionné ceux qui sont essentiels à l'identification des documents et ceux qui constituent un critère de recherche pertinent. Certains s'étonneront peut-être du fait qu'un seul auteur puisse être attribué à chaque document, ce qui est assez limitatif pour les ouvrages collectifs. Outre le fait que cela compliquait la création de la base et

28

Annexe 7

l'ergonomie de l'interface du catalogue, cette option ne répondait pas à un réel besoin étant donné que la grande majorité des documents possède un seul auteur ou du moins une organisation qui ressort particulièrement. Si le cas de plusieurs auteurs se présente, il y a toujours la possibilité de mettre l'information dans le champ notes. De même, il n'y a pas un champ réservé au résumé des articles de périodique, mais là aussi, il peut être indiqué en notes.

Quant à la recherche de documents dans le catalogue, elle est expliquée en détail dans le guide d'utilisation du SASJ. Notons simplement que la recherche de documents peut se faire par titre, par auteur, par mot-clé, par type de document, par cote. L'utilisateur du catalogue peut également effectuer une recherche en texte intégral dans l'ensemble des enregistrements d'une table, ce qui est pratique pour retrouver les informations dans les notes, par exemple.

4.2.3.2 Des listes d'autorité

Depuis l'interface du catalogue, des listes déroulantes permettent de faire le lien avec le contenu des tables auteurs, mots-clés, périodiques, types de documents. Le fonctionnement est le même pour les périodicités. Ces tables fonctionnent comme des listes d'autorité. En effet, les menus déroulants permettent d'assurer que les données soient homogènes et ainsi facilitent les recherches. Les collaboratrices ne pourront pas taper le mot lors de la saisie, mais elles devront le sélectionner dans la liste déroulante. Il y a bien sûr la possibilité d'ajouter une entrée à la liste, mais ce système permet un contrôle avant d'entrer un nouveau terme.

AUTEURS

Les auteurs sont entrés dans la base lorsqu'ils sont rencontrés pour la première fois dans une publication. Pour les organisations, il s'agit de regarder dans *La Clé* ou sur le site Internet officiel de l'organisation pour connaître l'appellation exacte, ainsi que l'abréviation. Pour les personnes physiques, elles sont entrées comme elles apparaissent sur la page de titre. A noter que le principal n'est pas tant la forme choisie, mais plutôt de s'y tenir une fois qu'elle est entrée dans la base. D'ailleurs, ce principe est valable pour toutes les listes d'autorité.

MOTS-CLÉS

Pour les mots-clés, nous nous sommes basées sur la liste alphabétique des sujets fournie avec la classification de l'HG. Nous l'avons épurée en fixant quelques règles. Tout d'abord, seuls les mots singuliers ou les expressions commençant par un mot singulier sont admis. A noter qu'une expression se compose d'un nom accompagné

d'un adjectif. Les expressions pouvant être exprimées par deux mots-clés distincts ne sont pas acceptées (exemple : Absence d'enfant peut être exprimé par les mots-clés Absence et Enfant), sauf s'il s'agit d'expressions courantes (exemple : Auberge de jeunesse). Sinon, il suffit d'entrer les mots-clés correspondants. De même, les adjectifs seuls ou les verbes ne sont pas admis. Les mots pluriels ne peuvent être utilisés que s'ils existent uniquement sous cette forme ou s'ils changent de sens au singulier (exemples : Soins palliatifs, Vacances).

Les mots-clés ont été enregistrés dans la base au fur et à mesure du catalogage. A ce moment, nous nous sommes aperçues qu'il manquait certaines notions (exemple : Résilience) pour décrire tel ou tel document. Ainsi nous avons rajouté les mots-clés dont nous avons besoin pour autant qu'il n'existe pas de notion équivalente dans la liste des sujets.

PÉRIODIQUE

Les périodiques sont entrés dans la base en reprenant le titre figurant sur la couverture et les informations de l'impressum. Si un périodique change de titre, il y a la possibilité d'indiquer la filiation en notes.

PÉRIODICITÉ

Pour la liste des périodicités, nous avons repris celle qui figure dans le cours sur les périodiques suivi à la HEG. La périodicité permet de connaître, pour chaque périodique, le nombre exact d'exemplaires à recevoir par année et ainsi de contrôler que la collection soit complète.

TYPE DE DOCUMENT

Les différents types de documents proviennent de l'analyse de la documentation ainsi que du mode de classement retenu.

4.2.3.3 Un outil de veille : SiteBar

Selon les missions de La Doc' du SASJ, les collaboratrices du service souhaitent disposer de sources d'information pour se tenir au courant de l'évolution des problématiques et des réponses envisagées dans leurs domaines professionnels, ainsi que pour mieux connaître les partenaires, les acteurs et les actions menées dans leurs domaines d'activité. Pour ce faire, une grande quantité d'information est disponible sur Internet via les sites des différentes organisations. Notre catalogue se limitant à la documentation papier, nous avons jugé important de disposer d'un outil permettant de recenser et de tenir à jour ces ressources en ligne. C'est pourquoi, nous avons choisi

d'utiliser un gestionnaire de favoris qui est un outil permettant de transférer et de sauvegarder ses favoris sur Internet afin de pouvoir y accéder de n'importe quel endroit. Cela permet également de partager ses favoris entre plusieurs personnes qui ne travaillent pas sur le même poste informatique, la même session ou le même navigateur.

A l'heure du choix, nous avons hésité entre deux outils : Ikeepbookmark²⁹ et SiteBar³⁰. Ces deux outils ont été étudiés dans le cadre du cours de veille de la HEG. Après s'être renseignées via le blog d'Armelle Thomas (Thomas, 2006), les sites Internet ou le polycopié du cours (Madinier, 2005-2006), et après avoir testé leurs fonctionnalités respectives, nous avons retenu SiteBar.

Bien que les deux outils offrent des fonctionnalités de base similaires, Ikeepbookmark ne propose pas la validation des liens, pourtant très utile. En effet, le cahier des charges précise que l'outil doit assurer le suivi et faciliter la mise à jour. Il est vrai que la maintenance d'un bouquet de liens peut être longue et fastidieuse s'il faut vérifier régulièrement leur validité. Geneviève Dessarzin nous a particulièrement mises en garde contre cet aspect lors de notre visite à la HETS. SiteBar permet d'assurer le suivi des adresses en fournissant des alertes sur les liens brisés. C'est principalement pour cette raison que nous l'avons retenu.

Les fonctionnalités de SiteBar sont assez usuelles. Il est possible d'importer et d'exporter des favoris, de récupérer les informations sur un lien via ses métadonnées. Chaque favori est identifié par un titre, une adresse URL et une description. Les liens sont classés dans des fichiers que l'on peut organiser par arborescence. SiteBar permet également la gestion des groupes d'utilisateurs et des droits d'accès. Il offre la possibilité de suivre les nouveautés, ce qui est très pratique quand plusieurs personnes utilisent le même outil. Ainsi, les utilisateurs peuvent savoir quels favoris sont régulièrement visités, lesquels ont été utilisés, ajoutés ou modifiés récemment. Il y a un compteur de clics pour chaque lien, ainsi que la date de la dernière visite. Enfin, SiteBar offre la possibilité de choisir la langue et le graphisme de l'interface. Ce point a également été un critère de choix, car la présentation de SiteBar est plus sobre et plus professionnelle que celle de Ikeepbookmark. De plus, une aide est disponible. Elle est simple, claire et couvre tous les aspects de l'utilisation de SiteBar en cas de difficultés.

²⁹ IKEEPBOOKMARKS. Site de *Ikeepbookmarks* [en ligne].
<http://ww2.ikeepbookmarks.com/Default.asp> (consulté le 08.11.2006)

³⁰ SITEBAR. Site de *SiteBar* [en ligne]. 2004. <http://sitebar.org> (consulté le 08.11.2006)

4.2.4 Exploitation et maintenance

Après avoir mis en place l'espace documentaire du SASJ, il reste une dimension primordiale à assurer : celle de la bonne exploitation et de la maintenance de La Doc' du SASJ. Cet aspect fait partie intégrante de notre mandat qui stipule bien que nous devons assurer la continuité des solutions mises en place. Pour cela, nous avons rédigé un guide d'utilisation et avons organisé une formation pour les collaboratrices du SASJ.

4.2.4.1 Un cahier de prêt

La taille de La Doc' du SASJ ne justifie pas un module de prêt informatique. Nous avons opté pour un système simple et informel étant donné que l'utilisation de l'espace documentaire est réservé aux collaboratrices du service. La personne qui emprunte le document indique son nom, le titre et la date dans un cahier. Il suffit de biffer la ligne une fois que le document est rapporté.

4.2.4.2 Un guide d'utilisation : Balises

Le guide d'utilisation de La Doc' du SASJ porte sa raison d'être dans son titre : *Balises : points de repère destinés aux collaboratrices pour la gestion de La Doc' du SASJ*³¹. L'idée est de réunir au même endroit toutes les clés nécessaires aux collaboratrices du service pour gérer, c'est-à-dire maintenir et utiliser l'espace documentaire. Par exemple, ce guide donne la liste des fournisseurs pour les monographies, les périodiques, les rapports d'activité, les dépliants, etc. Il donne des explications précises pour la saisie des documents, ainsi que pour la recherche dans le catalogue.

Balises se divise en neuf grandes parties. Tout d'abord un mode d'emploi du guide, puis une présentation de La Doc' du SASJ, ses missions, sa collection. Viennent ensuite les parties qui suivent le chemin du document : acquisition, traitement, recherche, diffusion, élimination. Les deux dernières parties sont consacrées à la gestion des dépliants à disposition du public et à celle des ressources en ligne. Les explications sont complétées par des illustrations, chaque partie a sa couleur. Par ce biais, nous espérons faciliter l'approche et l'utilisation du guide.

Concernant la forme, nous avons décidé de présenter le guide d'utilisation dans un classeur afin de favoriser la mise à jour. En effet, il est facile d'effectuer une modification sur une page, de l'imprimer et de la remplacer. C'est pratique, efficace et

31 Annexe 8

économique puisque cela évite de devoir réimprimer tout le guide pour une modification.

4.2.4.3 Une formation à l'utilisation de La Doc' du SASJ

Une matinée a été réservée pour la formation des collaboratrices du SASJ à l'espace documentaire. La formation s'est déroulée en deux parties. Tout d'abord, une présentation générale du fonctionnement de La Doc' du SASJ : classification, rangement, catalogue, etc. Après la pause, nous avons proposé des exercices pratiques au travers desquels nous avons abordé la recherche de documents dans le catalogue, ainsi que la localisation des documents dans l'espace. D'autres exercices portaient sur le catalogage, la cotation, l'indexation et l'outil de veille.

4.3 Bilan de la réalisation pratique

Une fois la réalisation pratique achevée, il est nécessaire de prendre du recul par rapport aux résultats obtenus. Nous sommes bien conscientes du fait que les solutions choisies ne sont pas parfaites, mais nos choix ont toujours été dictés par un souci de simplicité, en gardant à l'esprit que l'espace documentaire n'est pas l'activité principale des collaboratrices du SASJ. Si nous voulons que La Doc' du SASJ soit exploitée, maintenue et qu'elle réponde à ses missions, il fallait des solutions simples, adaptées à la situation. La principale difficulté a donc été de trouver un équilibre entre le professionnalisme ID et la simplicité exigée par le contexte de notre mandat.

Les cotes, par exemple, ne permettent pas un sous-classement alphabétique. En effet, elles reprennent l'indice de la classification, ainsi que les trois premières lettres du nom de l'indice. Toutes les cotes d'une même catégorie sont identiques. Ce système ne convient que si la collection est petite. Il convient donc de se poser la question de son évolution.

D'abord, rappelons que l'espace documentaire du SASJ n'a pas une mission de conservation. Ainsi, la collection ne devrait pas croître de manière exponentielle si le travail d'élimination se fait régulièrement. En effet, la documentation volatile des dossiers documentaires est appelée à se renouveler sans forcément augmenter. Quant aux périodiques, leur durée de vie a été limitée à cinq ans. Une fois la masse maximum atteinte, il y aura renouvellement sans accroissement. Reste le fonds des monographies, CDs, CD-ROMs, DVDs, vidéos, albums photos dont les acquisitions sont les moins fréquentes. L'augmentation ne sera donc pas trop rapide.

Revenons brièvement sur l'application Access qui a constitué une partie importante de la réalisation pratique. Là aussi, il convient de se poser la question de l'évolution de la

base, ainsi que des possibilités de transfert des données. Le catalogue est assez souple, les champs sont suffisamment génériques pour intégrer tous les types de documents. Quant au transfert de données, il existe différentes possibilités. Des outils de transfert permettent de convertir des données entre Access et MySQL, à l'exemple d'Access2MySQL Sync (Web Tolosa, 2006). On peut également utiliser un format tel que CSV (comma-separated values) pour procéder à des échanges entre des bases de données. Enfin, selon l'ouvrage de John Kaufeld (Kaufeld, 2001 : 280-284), Access offre la possibilité de mettre les données en ligne en format HTML.

Enfin, nous regrettons un peu de ne pas pouvoir finaliser la mise en espace et la signalétique qui apportent beaucoup à l'ergonomie et à la facilité d'utilisation. En attendant, nous stockons la documentation sur le haut des armoires et avons donné des indications aux collaboratrices sur la manière de mettre en espace la documentation une fois l'étagère en place dans le service.

Conclusion

En guise de conclusion, nous reprenons dans un bilan final les idées maîtresses de notre travail, ainsi que les résultats obtenus par rapport aux objectifs généraux énoncés dans l'introduction. Puis nous énonçons quelques recommandations pour la maintenance de l'espace documentaire. Nos impressions sont développées ensuite dans un bilan plus personnel. Enfin, nous ouvrons la réflexion en donnant quelques perspectives d'avenir pour La Doc' du SASJ.

Bilan final

Le premier objectif de notre travail était d'identifier les besoins du SASJ en matière documentaire. L'état des lieux nous a permis de mettre le doigt sur le nœud du problème : les collaboratrices du SASJ disposaient de documents pertinents mais elles ne parvenaient pas à les exploiter. En effet, un manque d'organisation les empêchait de retrouver l'information dont elles avaient besoin pour leurs activités. Il fallait donc recenser et organiser la documentation afin de pouvoir effectuer des recherches en fonction de leurs besoins.

Le deuxième objectif était d'identifier la structure existante. Nous avons noté qu'elle se composait de plusieurs types de documents et de plusieurs supports, mais que le fonds existant n'avait pas une véritable cohérence. Il était plutôt le fruit du hasard, à défaut d'être un ensemble réfléchi. Il était donc nécessaire de passer d'une masse de document à une collection cohérente en éliminant l'inutile.

Après avoir défini les besoins et l'existant, nous avons pu nous atteler au troisième objectif : concevoir et organiser un espace documentaire au sein du SASJ. Pour la conception nous nous sommes inspirées d'idées émises dans la littérature professionnelle et avons tiré profit de nos visites. A la suite de cela, nous avons passé à la réalisation pratique. Tout d'abord nous avons fait un tri de la documentation selon des critères de sélection. Parallèlement, nous avons créé une base de données Access pour assurer la gestion de la documentation. Cette base fonctionne comme un catalogue, elle intègre aussi des listes d'autorité notamment pour les mots-clés et les auteurs. Elle recense l'ensemble des documents et permet d'effectuer des recherches et de localiser les documents. Les documents se divisent en trois grandes catégories : le fonds des monographies, CDs, CD-ROMs, DVDs, vidéos, albums photos ; les dossiers documentaires et les périodiques. La mise en espace physique s'appuie essentiellement sur la classification de l'HG, spécifique au domaine social. A noter que la mise en espace n'a pas pu être réalisée entièrement puisque l'étagère ne sera

achetée qu'au début de l'année 2007. Cela ne dépend pas de notre volonté, mais du fonctionnement de l'administration de la Commune de Meyrin.

Le quatrième objectif, collecter des dépliants et les mettre à disposition du public, n'a pu être réalisé qu'en partie. Nous avons pris contact avec les associations et elles nous ont envoyé leurs dépliants qui sont prêts à être distribués. En revanche, nous n'avons pas pu les mettre à disposition du public car le présentoir arrivera après la fin de notre travail. En cela, nous avons dû nous plier, une fois encore, aux délais de la Commune de Meyrin.

SiteBar, un gestionnaire de favoris, répond à l'objectif de mettre en place un outil de veille pour gérer les ressources en ligne. Il permet de partager les favoris entre les collaboratrices du SASJ et de les consulter n'importe où. Au préalable, il a fallu identifier et sélectionner les sources documentaires à mettre en ligne. Pour cela, nous nous sommes basées sur la documentation existante, mais la liste est appelée à évoluer selon les besoins des collaboratrices.

Enfin, nous avons rédigé un guide de l'utilisateur et organisé une formation d'une demi-journée pour apprendre aux collaboratrices à gérer et à utiliser La Doc' du SASJ. Nous leur avons fourni les outils nécessaires, c'est maintenant à chacune d'elles de se les approprier pour faire de La Doc' du SASJ un véritable outil dans leur activité professionnelle.

Recommandations

Au terme notre travail, nous émettons quelques recommandations quant à la gestion de La Doc' du SASJ dans le but de favoriser la bonne continuité de l'espace documentaire.

Tout d'abord, il est important de traiter les documents de manière systématique, au fur et à mesure qu'ils arrivent au SASJ. Cela permet de ne pas accumuler du retard et évite de voir se former des piles de documents en attente, une vision souvent décourageante. De plus, l'information en attente de traitement n'est pas exploitable jusqu'à ce qu'elle soit intégrée à l'espace documentaire. Un traitement systématique permet enfin de contrôler le suivi des périodiques dès leur arrivée et de signaler rapidement les exemplaires manquants si le cas se présente.

La classification ainsi que la liste des sujets doivent évoluer avec l'enrichissement de la collection. En effet, il peut y avoir de nouvelles associations ou organisations à intégrer. Dans ce cas, il faut éviter absolument que chacune adapte la classification et

la liste des sujets à sa façon. Au contraire, il faut rechercher l'harmonisation des pratiques pour garder un ensemble cohérent. Ainsi, les modifications peuvent se faire au crayon sur un exemplaire commun aux collaboratrices. Puis les modifications sont reportées, par une seule personne désignée responsable, dans la version électronique qui est réimprimée pour obtenir une version au propre et sera la base des nouvelles modifications.

Afin de maintenir une information pertinente au sein de La Doc' du SASJ, il est important d'effectuer des mises à jour. Cela requiert une élimination régulière, surtout dans les dossiers documentaire où l'information volatile est vite dépassée. Cela nécessite également de se tenir au courant des nouveautés et de mettre à jour la liste des fournisseurs en conséquent. Au niveau des ressources en ligne sur SiteBar, la mise à jour passe par une validation des liens à effectuer de temps en temps. Quant aux dépliants, une vérification régulière des exemplaires en stock permet d'en recommander auprès des associations avant d'en manquer.

Pour des raisons de sécurité, il est indispensable d'effectuer des sauvegardes régulières de la base de données Access, dans un fichier à part et sur un support externe. En effet, un problème technique ou une fausse manipulation peut toujours arriver. Il est alors précieux de pouvoir s'appuyer sur une sauvegarde récente de la base de données.

Enfin, l'engagement d'un professionnel ID, même à un très faible pourcentage, doit être une solution à envisager dans le cas où les collaboratrices se rendent compte qu'elles n'arrivent pas à assumer la gestion courante de La Doc' du SASJ en plus de leurs activités courantes. Cette solution peut également être envisagée dans la mesure où l'espace documentaire prend de l'ampleur et se développe.

Bilan personnel

Avant de commencer ce travail, nous ne connaissions rien au domaine social ou au fonctionnement d'un service communal. Nous nous sommes plongées dans ce milieu avec curiosité. Petit à petit, nous avons appris à connaître le travail des collaboratrices, les thématiques avec lesquelles elles œuvrent, les associations et les organisations actives dans tel ou tel domaine et cela a été un enrichissement. Réciproquement, nous avons pu sensibiliser les collaboratrices du SASJ à notre métier et à son utilité.

Un autre enrichissement fut les visites de centres de documentation genevois en lien avec le social ou la jeunesse. Ce tour d'horizon, ainsi que l'accueil des personnes et le fait d'appréhender la réalité du terrain ont été des expériences bénéfiques. Ainsi, nous

nous sommes rendu compte que les solutions simples, si elles correspondaient au mode de fonctionnement des collaboratrices, seraient les plus efficaces. Ce qui nous a rendues attentives au fait de ne pas trop compliquer les choses par souci de professionnalisme tout en respectant les grands principes appris en cours.

Ce travail nous a donc permis de nous confronter à la réalité en mettant en pratique les notions étudiées pendant nos trois ans de cours à la HEG. Nous avons eu la chance d'avoir un mandat varié qui nous a permis aborder différents domaines : informatique, veille, classification, catalogage, mise en espace, politique des collections, formation des utilisateurs, rédaction, synthèse, etc. Et surtout, nous avons appris à gérer un projet sur le long terme en suivant une méthode. Quant au travail de groupe, il ne s'apprend pas dans les livres. Nous avons eu tout le loisir de nous exercer au travail d'équipe, à la coordination et à la communication, en établissant une stratégie de fonctionnement.

Au terme de ce travail, nous avons une légère appréhension quant à l'avenir de La Doc' du SASJ. Bien que nous ayons mis en place des solutions choisies avec soin pour répondre aux besoins des collaboratrices du SASJ, nous ne savons pas comment elles vont s'intégrer dans l'activité du service. En effet, les journées sont déjà bien chargées, mais nous espérons que La Doc' du SASJ deviendra un réel outil de travail. Nous avons planté la graine, il faut maintenant qu'elle prenne racine pour grandir et porter son fruit.

« Toute idée nouvelle a besoin, comme une plante, d'enfoncer ses racines »

Monique Corriveau, *Le témoin*

Perspectives

Pour terminer, nous voulons esquisser une vision pour l'évolution de La Doc' du SASJ. Les solutions que nous avons mises en place sont uniquement internes au SASJ, qui sera le seul à profiter de ces ressources. C'est une conception très fermée sur elle-même, mais c'est ce qui correspond à la réalité d'aujourd'hui. Dans un futur plus ou moins proche, nous pourrions envisager une ouverture progressive de La Doc' du SASJ à des services voisins de l'administration communale, comme le service de la petite enfance ou celui des aînés, qui touchent aussi au domaine social. Plus largement, nous pourrions imaginer un échange des ressources entre les services sociaux communaux de Genève. A ce moment, il faudrait se poser la question d'engager un professionnel ID pour gérer le tout.

C'est la recherche d'un logiciel documentaire qui nous a amenées à réfléchir sur l'échange de données entre les services sociaux communaux de Genève, en voyant l'intérêt que portaient ces derniers à notre projet, lors des visites effectuées pendant la collecte d'information. Nous avons découvert que notre mandat pourrait être appliqué dans d'autres services similaires qui en ressentent le besoin. Nous en avons discuté avec Melissa Rebetez. Il en ressort que l'idée d'un réseau intercommunal demande encore temps et réflexion avant de se concrétiser. Néanmoins, il serait dommage de fermer la porte définitivement. C'est pourquoi nous avons réfléchi au transfert des données et à la transposabilité des solutions. Notre mandat concerne le SASJ mais si les sources collectées pouvaient être profitables à d'autres et les aider dans leurs activités, nous serions face à un axe de développement intéressant.

Liste des abréviations

AACR	Anglo-American Cataloguing Rules
AFNOR	Association française de normalisation
AJM	Association des jeunes de Meyrin
ARTIAS	Association romande et tessinoise des institutions d'action sociale
CASS	Centres d'action sociale et de santé
CDU	Classification décimale universelle
CIS	Centre d'information sociale
DDC	Direction du développement et de la coopération
DGCASS	Direction générale des CASS
FASe	Fondation genevoise pour l'animation socioculturelle
FGC	Fédération genevoise de coopération
FSASD	Fondation des services d'aide et de soins à domicile
GIAP	Groupement intercommunal pour l'animation parascolaire
HEG	Haute école de gestion
HETS	Haute école de travail social
HG	Hospice général, Institution genevoise d'action sociale
ID	Information documentaire
IFLA	International Federation of Library Associations
ISBD	Description bibliographique internationale normalisée
SASJ	Service des actions sociale et jeunesse de Meyrin
SGBDR	Système de gestion de bases de données relationnelles
SID	Service d'information documentaire
SIGB	Système intégré de gestion de bibliothèque

SPSPS Service de prévention sociale et de promotion de la santé

TD Travail de diplôme

Glossaire

Action sociale communautaire

L'action sociale communautaire consiste à agir sur le collectif par l'identification de problèmes ou de besoins communs à plusieurs individus. Ces actions, qui se concrétisent par des programmes de prévention et/ou de promotion de la santé et de la qualité de vie, sont destinées à des groupes de publics-cibles. Elles se réfèrent à un modèle éducatif qui permet aux usagers de mobiliser leurs propres ressources.

Action sociale individuelle

Pour le SASJ, l'action sociale individuelle est l'ensemble des mesures non financières ou financières offertes aux usagers du service social communal. Il peut s'agir de rechercher des réponses à des problématiques sociales ou d'offrir un soutien financier pour surmonter des difficultés rencontrées à un moment donné.

Base de données

Terme utilisé en informatique : une base de données est constituée par un système permettant de gérer des fichiers et leurs relations.

Catalogage

Ensemble d'instructions, règles, normes à observer pour la description des éléments extérieurs d'un document. Cette description (titre, auteur, éditeur, etc.) aboutit à la constitution d'une notice catalographique. L'ensemble des notices forme un catalogue.

Catalogue

Ensemble des notices décrivant chacun des documents d'un établissement documentaire, rédigées selon des principes normalisés et classées.

Outil documentaire permettant de repérer un document dans un fonds documentaire en l'identifiant grâce à sa description bibliographique.

Centre de documentation

Un centre de documentation est un lieu animé par des professionnels de l'information où on stocke et on classe des documents et où sont accueillis des usagers qui peuvent poser des questions et consulter des informations et des documents de natures diverses.

Fonctionnellement, c'est une unité qui assure un ensemble de tâches couvrant l'ensemble de la chaîne documentaire :

- repérage et acquisition des informations et des documents en fonction d'une sélection fondée sur une politique et une stratégie documentaire ;
- traitement et exploitation de ces informations et de ces documents ;
- constitution et entretien des outils documentaires ;
- conception et réalisation de produits documentaires ;
- réponse aux questions des usagers et diffusion de l'information utile ;
- veille informative.

Un centre de documentation est rarement autonome. Il se situe la plupart du temps au sein d'un organisme dont il constitue l'une des entités : entreprise, administration, association, etc.

Champ

Un champ est une partie d'un fichier, dans une base de données, contenant des informations élémentaires (valeurs).

Chemin du document

Ensemble de processus de traitement des documents : repérage des fournisseurs, acquisition, traitement bibliographique, équipement, rangement, diffusion auprès des usagers et, ultérieurement, élimination éventuelle.

Classement

Le classement est un agencement ordonné des documents dans un espace. A la différence de la classification, opération intellectuelle, le classement est une opération matérielle de mise en ordre qui situe physiquement les documents dans un espace.

Classification

Organisation d'un ou plusieurs domaines de la connaissance en un système ordonné de classes et sous-classes. Celles-ci, ainsi que leurs relations, peuvent être représentées par les indices d'une notation (système alphabétique, numérique ou alphanumérique).

Classification décimale universelle (CDU)

Classification encyclopédique issue de la classification décimale de Dewey. Elle est fondée sur le principe de hiérarchisation. Elle est très utilisée en bibliothèque universitaire. L'ensemble des connaissances est divisé en 10 classes et dans chaque classe on va du général au particulier.

Classification Dewey

Classification encyclopédique élaborée par un bibliothécaire américain, Melvil DEWEY. L'ensemble des domaines de la connaissance en grandes catégories sont organisées hiérarchiquement. Elle s'appuie sur un système de notation (ou indice) décimale comprenant 10 classes allant de 0 à 9.

Cotation

Acte d'attribuer une cote à un document.

Cote

Ensemble de symboles (lettres, chiffres, signes) servant à identifier, classer, ranger et localiser un document dans un fonds documentaire.

Elle est généralement représentée par un ensemble de signes, lettres ou chiffres et varie avec le système de rangement. Elle est reproduite sur le document et sur toutes ses images et permet ainsi de retrouver le document à l'endroit où il a été rangé.

Désherbage

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

Descripteur

Terme, simple ou composé, extrait d'un langage contrôlé pour représenter sans ambiguïté (lors de l'indexation) une notion contenue dans le document.

Le descripteur est à distinguer du mot-clé qui fait partie d'un langage libre.

Un non-descripteur est un terme non utilisable mais renvoyant vers un ou plusieurs descripteur(s) à utiliser à sa place.

Document

Ensemble formé par un support et une information, généralement enregistrée de façon permanente, et tel qu'il puisse être lu par l'homme ou la machine. Le tout constitue une unité autonome.

Cinq éléments sont indispensables pour qu'un ensemble d'informations soit appelé document :

- le document contient des informations ;
- les informations y sont structurées de manière lisible par un homme ou par une machine ;
- il repose sur un support qui est transportable, reproductible et relativement stable ;
- le document a une unité, en termes de contenu ;
- le document a une finalité (acte commercial ou juridique, renseignement, consommation culturelle, etc.).

Documentation

1. Ensemble des documents recueillis sur un sujet ou un thème ou encore l'ensemble des documents associés à un produit ou un équipement.

2. Activité de gestion, de transfert et de diffusion des documents.

Documentation externe

Ensemble des documents se trouvant dans les locaux du SASJ mais n'étant pas produits par lui.

Documentation interne

Ensemble de documents produits par un organisme.

Dossier documentaire

Un dossier documentaire rassemble des documents divers sur un sujet déterminé. Les documents contenus dans un dossier sont variés : articles de presses, articles de revues, brochures, plaquettes, extraits d'ouvrages ou de rapports, etc.

Un dossier documentaire peut donner lieu à des mises à jour régulières au fur et à mesure de la parution de nouvelles informations.

Echéancier

Ensemble d'échéances, de délais dont la date doit être respectée.

Espace documentaire

Voir Centre de documentation

Etat de collection

Indication du nombre de fascicules, de volumes ou d'années d'une publication en série possédée par un organisme documentaire.

Etat de l'art

Acte préliminaire à tout travail scientifique. Faire un état de l'art, c'est rechercher toutes les avancées scientifiques ou techniques sur le domaine dans lequel on s'apprête à travailler.

Gestionnaire de favoris

Outil qui mémorise, classe et partage les favoris.

Indexation

Processus destiné à décrire le contenu d'un document, en lui affectant un ou plusieurs mots-clés, en vue d'en faciliter la recherche.

Indice

Symbole permettant d'identifier tout élément d'une classification. Ce symbole est construit au moyen du système de notation adopté par la classification.

Langage documentaire

Langage constitué de notions et de relations entre ces notions, dont la finalité est de formaliser à la fois les notions contenues dans les documents et l'expression des demandes d'information. Ainsi, les langages documentaires servent tout à la fois à l'indexation et à la recherche documentaire.

Liste d'autorité

Liste alphabétique de termes ou groupes de mots prédéfinis. Sa finalité est d'homogénéiser l'indexation et la recherche documentaire.

Logiciel documentaire

Au sens large, englobe tous les programmes informatiques traitant des documents.

En matière de recherche documentaire, un logiciel documentaire est l'ensemble des programmes permettant la recherche d'information dans une banque de données et leur exploitation (affichage, sauvegarde, etc.).

Monographie

Une monographie est un document formant un tout intellectuel, rédigé par un auteur ou une collectivité. Une monographie est un livre ou un écrit non périodique, c'est-à-dire une entité en un seul volume (ou un nombre limité de volumes). Une monographie ne traite que d'un seul sujet ou d'un groupe de sujets liés.

Mot-clé

Point d'accès à l'information sélectionné dans le langage naturel. Terme servant à caractériser le contenu d'un document ou d'une recherche d'information.

Notice

La notice constitue l'unité d'enregistrement d'un catalogue. C'est l'ensemble des éléments présentant la description bibliographique.

Périodique

Publication en série dont la périodicité est généralement régulière. Les fascicules s'enchaînent chronologiquement les uns aux autres pour constituer une série continue. Ce sont les journaux, les revues, les magazines, ...

Plan de classement

Document qui présente une classification de manière ordonnée, en faisant apparaître la signification donnée à chaque indice.

Relation sémantique

Relation mettant en évidence les liens de signification entre les termes ou les classes d'un langage documentaire. Les principales relations sémantiques sont la relation d'équivalence, la relation hiérarchique et la relation associative.

Restaurant scolaire

Lieu de restauration pendant la pause de midi destinés aux jeunes jusqu'à 16 ans.

Thésaurus

Liste normalisée et structurée de termes (descripteurs) acceptés à l'indexation. Les descripteurs sont reliés entre eux par des relations sémantiques. Ils sont combinés entre eux pour décrire des documents lors de l'indexation et écrire les questions lors de l'interrogation d'une base de données. Un thésaurus facilite les recherches grâce au contrôle des homographes et au rapprochement des synonymes. Il comprend des noms communs, mais également des termes géographiques et des noms propres dont la normalisation est essentielle.

Veille

Processus continu et dynamique faisant l'objet d'une mise à disposition personnalisée et périodique de données ou d'informations.

Références

Les définitions du glossaire sont tirées des références suivantes :

ADBS. *Vocabulaire de la documentation*. Paris : ADBS, 2004. 334 p. (Sciences et techniques de l'information)

CACALY, Serge. *Dictionnaire de l'information*. 2e éd. Paris : A. Colin, 2004. 274 p.

DGCASS, HG, FSASD, SSVG. *Coordination de l'action sociale communautaire de proximité du SSVG avec l'action sociale individuelle et avec l'aide et les soins à domicile*. Genève : 2005

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*. 2005. 2 vol. Travail de diplôme, Information documentaire, HEG-GE, 2005

MADINIER, Hélène. Introduction à la veille stratégique. In : *Support de cours sur la veille*. Genève : HEG, 2005-2006

REBETEZ, Melissa, MEYERHANS, Christine. *Directives en matière d'action sociale individuelle*. Meyrin : 2005

UNITÉ RÉGIONALE DE FORMATION ET DE PROMOTION POUR L'INFORMATION SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE. Glossaire du bibliothécaire. In : *Site de l'URFIST* [en ligne]. 2000. <http://urfist.u-bordeaux4.fr/glossaire.htm> (consulté le 24.10.2006)

Bibliographie

Les notices ci-dessous sont classées par thème. A l'intérieur de chaque thème, les notices sont classées par ordre alphabétique.

Ouvrages généraux

ADBS. *Vocabulaire de la documentation*. Paris : ADBS, 2004. 334 p. (Sciences et techniques de l'information)

CACALY, Serge. *Dictionnaire de l'information*. 2e éd. Paris : A. Colin, 2004. 274 p.

HAUTE ECOLE DE GESTION. INFOTHEQUE. *Site de l'infothèque de la Haute école de gestion* [en ligne].

http://www.hesge.ch/heg/infotheque/coll_ressources_electo_id.asp (consulté le 08.11.2006)

Meyrin

COMMUNE DE MEYRIN. *Meyrin : commune du 21^e siècle*. Meyrin : Commune de Meyrin, 2004

COMMUNE DE MEYRIN. *Site de la commune de Meyrin* [en ligne]. <http://www.meyrin.ch> (consulté le 08.11.2006)

MAIRIE DE MEYRIN. *Guide des loisirs : enfants, adolescents et adultes*. Meyrin : Commune de Meyrin, 2005. 136 p.

Action sociale et jeunesse

ASSOCIATION ROMANDE ET TESSINOISE DES INSTITUTIONS D'ACTION SOCIALE (ARTIAS). *Site de l'ARTIAS* [en ligne]. <http://www.artias.ch> (consulté le 08.11.2006)

ASSOCIATION ROMANDE ET TESSINOISE DES INSTITUTIONS D'ACTION SOCIALE (ARTIAS). *Socialinfo : politiques et action sociales en Suisse* [en ligne]. <http://www.socialinfo.ch> (consulté le 08.11.2006)

CENTRES D'ACTION SOCIALE ET DE SANTÉ (CASS). *Site des CASS* [en ligne]. <http://www.social-sante-ge.ch> (consulté le 08.11.2006)

DGCASS, HG, FSASD, SSVG. *Coordination de l'action sociale communautaire de proximité du SSVG avec l'action sociale individuelle et avec l'aide et les soins à domicile*. Genève : 2005

FÉDÉRATION GENEVOISE DE COOPÉRATION (FGC). *Site de la Fédération genevoise de coopération* [en ligne]. <http://www.fgc.ch> (consulté le 08.11.2006)

FONDATION GENEVOISE POUR L'ANIMATION SOCIOCULTURELLE (FASe). *Site de la FASe* [en ligne]. <http://www.fase-web.ch> (consulté le 08.11.2006)

GROUPEMENT INTERCOMMUNAL POUR L'ANIMATION PARASCOLAIRE (GIAP). *Site du GIAP* [en ligne]. <http://www.giap.ch> (consulté le 08.11.2006)

HOSPICE GÉNÉRAL (HG). *Site de l'Hospice général* [en ligne]. <http://www.hg-ge.ch> (consulté le 08.11.2006)

HOSPICE GÉNÉRAL. *L'Hospice général ou la multiplicité des interventions sociales*. Genève : Hospice général, 2003. 15 p.

HOSPICE GÉNÉRAL. *Prestations sociales de l'Hospice général dans les Centres d'action sociale et de santé*. Genève : Hospice général, 2003

HOSPICE GÉNÉRAL. *La Clé : guide social et pratique*. Édition 2005-2006. Genève : Hospice général, 2005. 448 p.

REBETEZ, Melissa, MEYERHANS, Christine. *Directives en matière d'action sociale individuelle*. Meyrin : 2005

Création d'un centre de documentation

BENITEZ, Carmen, WEGMÜLLER, Andrea, WEISSENBACH, Sarah. *Création du centre de documentation du centre de psychologie humanitaire*. 2001. 91, 38 p. Travail de diplôme, Information documentaire, HEG-GE, 2001

CALIXTE, Jacqueline, MORIN, Jean-Claude. *Management d'un service d'information documentaire : prévoir le futur, gérer le présent*. Paris : Les Ed. d'Organisation, 1985. 241 p. (Systèmes d'information et de documentation)

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*. 2005. 2 vol. Travail de diplôme, Information documentaire, HEG-GE, 2005

FABBIANO, Sabrina. *Organisation de la bibliothèque de l'association Le Triologue*. 1999. 1 vol. Travail de diplôme, Information documentaire, HEG-GE, 1999

FORGET, Jacqueline. *Le centre de documentation : installation, traitement des documents et de l'information bibliographique*. Paris : Agence de coopération culturelle et technique, 1992. 218 p. (Information et développement)

HEALTHLINK WORLDWIDE. *Resource Centre Manual: How to set up and manage a resource centre* [en ligne]. Revised Ed. Londres: Healthlink worldwide, 2003. 266 p. <http://www.healthlink.org.uk/PDFs/resource-centre-manual.pdf> (consulté le 08.11.2006)

PORTER, Kirby. *Setting up a new library and information service*. Oxford: Chandos, 2003. 164 p. (Chandos information professional series)

Logiciels documentaires

BERIZZI, Ludivine, FAVRE, Nicolas, ZWEIFEL, Carole. *Réorganisation du centre de documentation de la Fondation pour la chanson et les musiques actuelles*. 2004. 2 vol. Travail de diplôme, Information documentaire, HEG-GE, 2004

GUNDERLOY, Mike. *Access XP*. Paris : CampusPress, 2005. 261 p.

KAUFELD, John. *Access 2000 pour les nuls*. Paris : First interactive, 2001. 343 p. (Pour les nuls)

KOHA. *Site de Koha* [en ligne]. 17.10.2006. <http://www.koha-fr.org> (consulté le 08.11.2006)

PMB SERVICES. *Site de PMB services* [en ligne]. <http://www.pizz.net> (consulté le 08.11.2006)

SCHLUMPF, Peter. *Site d'AVANTI* [en ligne]. <http://www.avantibrarysystems.com> (consulté le 08.11.2006)

Web Tolosa. Comment importer une base de données Access vers un format MySQL ? In : *Blog des TIC* [en ligne]. 11.10.2006. <http://www.webtolosa.com/index.php?2006/10/11/86-comment-importer-une-base-de-donnees-access-vers-un-format-mysql> (consulté le 08.11.2006)

ZWEIFEL, Carole. Un SIGB libre : PMB. In : *Support de cours sur les logiciels documentaires*. Genève : HEG, 2005

Indexation

ASSOCIATION P.R.I.S.M.E. *Thésaurus sciences et actions sociales*. 2^{ème} éd. Paris : Association P.R.I.S.M.E., 1991. 2 vol.

BLANC-MONTMAYEUR, Martine, DANSET, Françoise. *Choix de vedettes matières à l'intention des bibliothèques*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1998. 202 p.

MERCERAT, Serge, BRAUCHLI, Thomas. *Thésaurus social romand*. Lausanne : Conférence romande de l'action sociale (CORAS), 1991. 1 vol.

Catalogage

ASSOCIATION DES BIBLIOTHÉCAIRES SUISSES. *Règles de catalogage ISBD(M) : description bibliographique internationale normalisée des monographies*. Berne : ABDS, 1983. 51 p.

Règles de catalogage anglo-américaines. 2^{ème} éd., révision de 1998. Montréal : ASTED, 2000. 887 p.

Veille

PINTE, Jean-Paul. Les blogs, de nouveaux outils pour l'IE. In : *Veille magazine*, 2006, n°92, pp.13-17

FOENIX-RIOU, Béatrice. *Recherche et veille sur le web visible et invisible*. Paris : Technique et documentation, 2001, 233 p.

IKEEPBOOKMARKS. *Site de Ikeepbookmarks* [en ligne]. <http://ww2.ikeepbookmarks.com/Default.asp> (consulté le 08.11.2006)

MADINIER, Hélène. Introduction à la veille stratégique. In : *Support de cours sur la veille*. Genève : HEG, 2005-2006

SITEBAR. *Site de SiteBar* [en ligne]. 2004. <http://sitebar.org> (consulté le 08.11.2006)

THOMAS, Armelle. Outils de veille : quoi de neuf dans le monde merveilleux de la veille automatisée ? [en ligne]. <http://inforizon.blogs.com> (consulté le 08.11.2006)

WYSIGOT. *Site de Wysigot* [en ligne]. 2006. <http://www.wysigot.com> (consulté le 08.11.2006)