



**HAL**  
open science

## Fondation Abbé Pierre : mise en place d'une base de données documentaire

Élise Royon

► **To cite this version:**

Élise Royon. Fondation Abbé Pierre : mise en place d'une base de données documentaire. Sciences de l'information et de la communication. 2000. dumas-01708697

**HAL Id: dumas-01708697**

**<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01708697>**

Submitted on 14 Feb 2018

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

**Elise ROYON**

**MAITRISE EN  
SCIENCES DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION**

**Rapport de stage**

**stage effectué du 18 février au 9 août 2000  
à la  
FONDATION ABBE PIERRE  
53, boulevard Auriol  
75013 PARIS**

**sous la direction de :**

**Madame BEGUIN, responsable universitaire  
Madame LEOTY, responsable professionnel**

**LILLE 3  
UNIVERSITE CHARLES DE GAULLE  
UFR IDIST**

**3 octobre 2000**



## **Remerciements à**

**Mme BEGUIN**

**maître de conférence à l'université Charles-de-Gaulle Lille 3**

**Mme Danièle LEOTY**

**chargée de mission Communication à la Fondation Abbé Pierre**

**Mme Michèle SANTONASTASO**

**assistante de la chargée de mission Communication à la Fondation Abbé Pierre**

**ainsi qu'à l'ensemble du personnel de la Fondation Abbé Pierre**

# SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION</b>	p. 2
<b>1. ETUDE DU CONTEXTE</b>	p. 4
1.1. Le projet « documentation » de la Fondation Abbé Pierre	p. 4
1.2. Etude du système d'information de la Fondation Abbé Pierre	p. 7
1.3. Le besoin documentaire et les attentes des usagers	p. 10
<b>2. POUR LA MISE EN PLACE D'UNE BASE DE DONNÉES DOCUMENTAIRE</b>	p. 14
2.1. Hiérarchisation des objectifs et choix méthodologiques	p. 14
2.2. Prise en compte des contraintes organisationnelles, financières et techniques	p. 17
2.3. Prise de conscience des enjeux socioculturels	p. 19
<b>3. PERSPECTIVES FUTURES : POUR LA CREATION D'UN SERVICE DOCUMENTAIRE</b>	p. 23
3.1. Rôle d'un service de documentation dans une organisation	p. 23
3.2. Légitimité du documentaliste : reconnaissance du rôle de médiateur et de formateur	p. 25
3.3. La poursuite du projet	p. 28
<b>CONCLUSION</b>	p. 32
<b>BIBLIOGRAPHIE</b>	p. 34
<b>ANNEXES</b>	p. 35

## INTRODUCTION

De nombreuses sociétés ont pris conscience que l'information constituait un outil de travail indispensable à l'action. En conséquence, elles ont intégré à leur structure un service de documentation. En effet, l'inflation de l'information, qui conduit parfois à une surinformation induisant alors une sous-information, exige les compétences d'un spécialiste pour réguler ce flux d'informations et repérer la documentation pertinente. Si les domaines scientifiques et juridiques apparaissent comme les plus demandeurs en la matière, de nouveaux secteurs réfléchissent aux enjeux stratégiques d'une bonne maîtrise de la circulation, du partage et de l'appropriation de l'information. C'est le cas notamment d'organisations orientées vers le culturel et le social. Cependant, la réponse adaptée à un besoin informationnel et documentaire particulier dépend notamment du fonctionnement de l'organisation, de son système d'information, des usages. La tentation de formaliser et de rationaliser un système « artisanal » ne peut se faire sans penser les contraintes et les enjeux relatifs à ce changement.

La Fondation Abbé Pierre, située 53 boulevard Vincent Auriol à Paris, dans le 13<sup>ème</sup> arrondissement, a connu un accroissement de ses effectifs ces dernières années, et parallèlement une prolifération de l'information dans son organisation, ce qui a révélé des dysfonctionnements dans leur système d'information. C'est pourquoi il a été décidé d'engager un stagiaire en documentation, afin de « [mettre] en place une base de données documentaire consultable en interne et permettant de gérer l'ensemble des ressources documentaires » (intitulé de la mission de mon stage). Le stage a débuté le 18 février et s'est terminé le 9 août 2000 (au total, 320 heures environ) ; dans un premier temps, je venais à la Fondation le vendredi, puis à temps plein à partir de juin, avec une coupure mi juillet. Mon responsable de stage était Mme Danièle Léoty, chargée de mission communication ; en effet, la Fondation Abbé Pierre ne comprenant pas de service documentation, il n'y avait pas de documentaliste

sur place pour superviser mon intervention. J'ai cependant gardé un lien ponctuel avec le documentaliste travaillant à Emmaüs (mouvement en relation étroite avec la Fondation).

C'est la prise de conscience de l'enjeu informationnel et documentaire et la volonté politique de mieux maîtriser la circulation de l'information qui ont motivé le « projet documentation » de cette organisation. Ce rapport évoque les grandes lignes de la démarche pratique que j'ai poursuivie afin de répondre aux attentes de la Fondation, ainsi que quelques réflexions plus théoriques visant à nourrir les réflexions futures de cette organisation. Dans un premier temps, je présenterai le contexte dans lequel s'inscrit le « projet documentation » de la Fondation. Dans un second temps, je préciserai les étapes ainsi que les contraintes et les enjeux relatifs à la mise en place d'une base de données documentaire. Enfin, dans un troisième temps, j'évoquerai les perspectives futures de ce projet.

## 1 – ETUDE DU CONTEXTE

Avant de mener toute action relative au système d'information, il est essentiel de bien comprendre l'environnement dans lequel on évolue, le contexte dans lequel s'inscrit le projet. C'est pourquoi, je présenterai dans un premier temps la Fondation et ses actions, ainsi que l'historique du « projet documentation » ; dans un second temps, je décrirai le système d'information de l'organisation, et plus particulièrement la fonction documentaire ; enfin, j'évoquerai les attentes et le besoin documentaire mis en avant par les usagers.

### 1.1. Le projet documentation de la Fondation Abbé Pierre

La Fondation Abbé Pierre pour le logement des défavorisés, reconnue d'utilité publique en 1992, a vu le jour en 1988, lors des Rencontres Humanitaires Internationales à Pont-Saint-Esprit (Gard). Le siège social et administratif de la Fondation est situé à Paris. Il existe trois délégations régionales à Marseille (13), Valenciennes (59) et Sainte Clothilde de la Réunion (97). Composée de salariés (50) et de bénévoles (25), cette organisation, membre du mouvement Emmaüs France<sup>1</sup>, a pour vocation d'aider les personnes les plus démunies à se loger décemment et à se réinsérer socialement : par sa mission d'interpellation des pouvoirs publics et de sensibilisation de l'opinion publique au problème du mal logement (principalement en France), elle encourage les initiatives privées et participe aux financements d'actions en faveur du logement.

La Fondation Abbé Pierre, à Paris, se compose de plusieurs secteurs opérationnels : le secteur « Accueil et accompagnement social », auquel sont associées les « Boutiques Solidarité » (lieu d'accueil de jour pour les personnes en situation de grande précarité) ; le secteur « Action culturelle », qui vise à favoriser, par le relais d'associations, l'insertion sociale et culturelle de la population dans son quartier, sa ville, en suscitant le dialogue et les

échanges (particulièrement dans les quartiers d'habitat social) ; le secteur « Habitat logement », qui soutient et réalise des projets en faveur du logement des plus défavorisés, s'attachant notamment à certains publics ou certaines régions géographiques ; et enfin le secteur « Solidarité International », qui élabore des projets d'amélioration et de développement de l'habitat dans différents pays du monde (au Mali, en Inde, au Brésil, ...), auprès des populations défavorisées ou sinistrées. A ces différents secteurs opérationnels, il faut ajouter une branche « Communication, sensibilisation, information » et « Etudes et recherches », une branche « Recherche de moyens financiers », composée de deux secteurs, « Collecte et mécénat » et « Legs et donations », ainsi qu'une branche « Administration et Finances »<sup>2</sup>.

Au fil des années, la Fondation Abbé Pierre a étendu ses domaines d'intervention : pour faire face à ses nouveaux objectifs et engagements, elle a augmenté ses effectifs et repensé l'organisation par secteur, s'orientant vers quelque chose de plus formel. Dans le même temps, elle a renouvelé et modernisé son parc informatique (1999). C'est dans ce contexte de recherche d'amélioration et d'optimisation des conditions de travail (du point de vue matériel et humain) que le projet « documentation » est réapparu.

Le projet « documentation » de la Fondation est latent depuis des années. Considéré comme une nécessité, mais non pas comme une priorité, il est régulièrement évoqué, mis en chantier, puis laissé à l'abandon. Le manque de temps pour étudier ce projet, l'incertitude quant à la démarche à suivre, la difficulté à déterminer les besoins documentaires de chacun, le peu de moyens « consentis » (la réalisation d'une étude par un cabinet de conseil et d'audit étant fort coûteuse) constituaient de nombreux obstacles à la réalisation et concrétisation de ce projet. Cependant, la méconnaissance du fonds documentaire, liée à l'accumulation de documents inexploités et / ou inexploitable dans les armoires, ainsi qu'au classement d'une documentation personnelle dans les bureaux de chaque secteur (cloisonnement des savoirs), a

---

<sup>1</sup> Annexe 1 : Situation de la Fondation Abbé Pierre dans le mouvement Emmaüs

<sup>2</sup> Annexe 2 : Organigramme de la Fondation Abbé Pierre

conduit la Fondation à demander, en 1999, à un bénévole, Monsieur Le Duc, de faire un état des lieux de la documentation existante. De son travail de conseil pour l'organisation du fonds documentaire, il ne reste que quelques notes préparatoires à son intervention à la Fondation (l'organisation documentaire conçue par le secteur Habitat Logement et soumise aux commentaires et suggestions de chacun (note datant du 28 décembre 1998)), ainsi qu'un bref compte-rendu des réunions de travail qu'il avait organisées avec les différents secteurs de la Fondation (daté du 26 mars 1999), où apparaît la proposition de mettre en place une base de données documentaire consultable de chaque poste de travail. Ces conclusions ont soulevé de nombreuses questions quant aux moyens financiers et organisationnels à dégager pour réaliser ce travail. Elles ont également permis à chacun de réfléchir aux implications de ce projet : pourquoi mettre en place une base de données documentaire ? pour qui ? pour quelle documentation ? et comment ? Toutes les réponses sont implicites dans l'ébauche du cahier des charges rédigée le 20 avril 1999 par Danièle Léoty, chargée de mission communication : en effet, la décision de mettre en place une base de données documentaire correspond au désir d'optimiser l'exploitation du fonds documentaire existant, en favorisant des recherches documentaires efficaces (identifier et localiser les documents pertinents), et de répondre aux besoins documentaires quotidiens des opérationnels ; la documentation concernée est identifiée comme « information opérationnelle » ; le choix de recruter un stagiaire spécialisé en documentation annonce la prise de conscience que ce travail exige des compétences particulières.

C'est dans ce contexte que s'est définie la mission de mon stage : « [mettre] en place une base de données documentaire consultable en interne et permettant de gérer l'ensemble des ressources documentaires ». Cet intitulé de mission suggère non seulement la reconnaissance d'un réel besoin documentaire et le souhait d'une meilleure circulation de l'information, mais également la prise de conscience des enjeux liés à la maîtrise de l'information. Cependant, la méconnaissance du fonds documentaire existant, la difficulté à déterminer les besoins informationnels et documentaires de chaque secteur, ainsi qu'une

certaine fascination pour l'outil informatique, et une perception quelque peu idéalisée de l'organisation rationnelle, révèlent non seulement la défaillance de la circulation et du partage de l'information, mais également un manque de recul et de réflexion quant au rôle de l'information et de la documentation au sein de l'entreprise, et aux enjeux liés à la mise en place d'une base de données documentaire. Enfin, si le projet trouve ses racines dans le passé, les perspectives futures ne sont pas clairement évoquées. Qui s'occupera de la gestion documentaire ? Qui alimentera la base de données ? Qui s'occupera de la mise à jour ? Toutes ces questions fondamentales demeurent sans réponse. Or, s'il est important de considérer l'historique d'un projet, il est également essentiel d'en connaître les perspectives, afin de pouvoir adapter son travail. L'informatisation et la rationalisation du classement de la documentation faciliteront certainement l'accès à l'information, mais ils ne pourront résoudre seuls l'ensemble des problèmes.

## 1.2. Etude du système d'information de la Fondation Abbé Pierre

L'étude du système d'information d'une organisation passe par l'analyse de la fonction documentaire, de la circulation de l'information et de la documentation, et comprend l'examen de la veille documentaire et stratégique, ainsi que celui de la gestion de la mémoire (les archives). Un centre de documentation n'est qu'une partie du système d'information. Pour réaliser cette étude du système d'information, et plus particulièrement de la fonction documentaire, je me suis appuyée sur une observation extérieure des pratiques et sur les échanges formels (entretiens) et informels avec les différentes personnes de la Fondation Abbé Pierre<sup>3</sup>.

Le fonds documentaire de la Fondation est protéiforme, tant au niveau du support (papier, photographies, diapositives, cassettes vidéo, cassettes audio, ...) qu'au niveau du contenu (documentation « généraliste », sociologique, juridique, ...). En plus des nombreux

abonnements presse (*La Croix, Libération, Le Monde, Le Monde diplomatique, Le journal de l'Action sociale, Le Moniteur, Jeune Afrique, ...*), le fonds documentaire se compose de livres, rapports, études, dossiers documentaires personnels... Toute cette documentation est éclatée spatialement. Une partie est dans la salle de documentation : il s'agit essentiellement de documentation dite généraliste et de la documentation produite par la Fondation pour l'externe (notamment la revue *Fondations* et le journal *Et les autres ?* ). Une partie est conservée dans la salle des archives; le reste est dispersé selon son contenu dans chacun des secteurs.

Si la documentation propre au service fait l'objet d'un usage, si ce n'est quotidien, tout au moins régulier, la documentation des autres services - et encore plus celle située dans la salle de documentation (parfois considérée comme une salle de dépôt pour la documentation dont on ne sait que faire mais que l'on n'ose pas jeter) - est sous-exploitée, voire inexploitée : elle est soit méconnue (personne ne sait qui possède quoi), soit considérée comme inintéressante. Ce comportement est lié au fait que la plupart des personnes ignorent les ressources documentaires extérieures à leur propre service. Par ailleurs, un autre problème vient se greffer à cette méconnaissance de l'existant : en effet, bien que la documentation de chaque secteur soit en libre accès (pour les autres personnes de la Fondation), il est souvent difficile de (re)trouver un document de manière autonome (si le responsable est absent ou indisponible), chaque classement de la documentation étant personnel et non explicite. C'est pourquoi les pratiques informationnelles et documentaires sont individuelles (recherche dans sa propre documentation, recherche Internet) ou reposent sur un rapport de personne à personne (personne de la Fondation (de secteur à secteur) ou encore personnes ressources extérieures à la Fondation). Si le système présente l'avantage de favoriser les relations humaines, il se révèle inefficace, défaillant, dès que la structure de l'organisation est plus grande, que la documentation prolifère ou que les personnes qui détiennent un savoir informationnel sont indisponibles. Dès lors, une question se pose : les pratiques

---

<sup>3</sup> Annexe 3 : les entretiens

informationnelles et documentaires s'adaptent-elles ou découlent-elles du système existant ? En effet, si chacun reconnaît que le système est désordonné et incohérent, peu nombreux sont ceux qui essaient de remédier au problème. Des tentatives passées (revue de presse, diffusion sélective d'articles de presse), soldées par l'échec, révèlent le manque de motivation des personnes, qui ne se sentent pas particulièrement concernées, ou plutôt motivées, par le problème. Si tous s'avouent insatisfaits par le système actuel et souhaitent être mieux informés des ressources documentaires existantes, des projets sur lesquels travaillent les autres personnes..., pour autant, tous ne s'investissent pas personnellement, ne s'inscrivent pas dans une démarche participative - la plupart se positionnant davantage du côté de la demande que de l'offre. La raison principale invoquée est le manque de temps : manque de temps pour lire (à noter que certains se plaignent d'être abreuvés d'informations, réalité qui les poussent à ne plus lire), manque de temps pour diffuser de manière pertinente. Mais il y a également la méconnaissance des thèmes sur lesquels travaillent les autres secteurs (malgré les nombreuses réunions d'informations ayant pour souci le partage de l'information). Seuls deux services participent de manière active et régulière au partage de l'information et du savoir : le secteur Communication et le secteur Habitat Logement. Ces deux secteurs constituent en effet le noyau du système d'information : ils diffusent auprès des autres secteurs l'information pertinente dont ils disposent (en fonction des destinataires) et constituent la « mémoire documentaire » de l'organisation. Bruno Six, chargé de mission Habitat Logement, a notamment constitué une documentation qui nourrit les autres secteurs. Et les autres secteurs d'avouer qu'ils jettent sans scrupule leur documentation, sachant pertinemment que Bruno la garde et la classe. Quant à Michèle Santonastaso, assistante de la chargée de communication, elle seule connaît les ressources de la salle de documentation et plus particulièrement toute la documentation photographique. Ces deux personnes constituent des relais essentiels à la circulation de l'information et de la documentation au sein de l'organisation.

Le système d'information de la Fondation Abbé Pierre se révèle désordonné et défaillant : la recherche documentaire est inefficace, faute de pouvoir identifier et / ou localiser les ressources documentaires existantes ; la circulation de l'information et de la documentation est souvent soumise au hasard ou repose sur la bonne volonté de quelques-uns. L'absence de service de documentation oblige chacun à pallier ce manque en organisant de manière personnelle une circulation de l'information (non formalisée)<sup>4</sup> et en se constituant une documentation propre à son domaine d'activité. Le manque d'organisation et de partage de l'information, souligné lors de l'audit informatique, est toujours d'actualité.

### 1.3. Le besoin documentaire et les attentes des usagers

Après l'étude du système d'information et des pratiques informationnelles et documentaires, il m'a semblé important d'évoquer avec les usagers leur besoin documentaire, ainsi que leurs attentes, leurs inquiétudes et leurs interrogations quant à l'objet de ma mission.

La sous-exploitation des ressources documentaires pourrait être interprétée comme un non besoin d'information, mais il s'agirait plutôt d'un non usage ou d'un mauvais usage, découlant de la réalité du système d'information. En effet, le besoin informationnel et documentaire est réel : il apparaît clairement dans une brochure de la Fondation, consacrée notamment à un programme des actions prioritaires : la Fondation, fidèle au mot d'ordre de l'Abbé Pierre, continue à « vouloir savoir, faire savoir, agir ». Deux initiatives attirent l'attention : « mieux connaître les mécanismes de l'exclusion pour mieux les combattre », et « interpeller et mobiliser tous les acteurs du changement social ». S'informer pour agir, informer pour combattre. Les opérationnels de la Fondation ont besoin d'information : « Les études sociologiques ou économiques présentent pour [eux] beaucoup d'intérêt. Elles [les] renseignent précisément sur les situations d'exclusion, leurs causes, leurs mécanismes, le nombre de personnes mal-logées ou sans-abri, elles éclairent les choix opérationnels à faire,

---

<sup>4</sup> Annexe 4 : schéma de la circulation de l'information 10

elles [leur] fournissent des arguments forts face aux pouvoirs publics. ». Une meilleure connaissance de la réalité permet à la Fondation de mieux adapter ses actions et d'être plus efficace. Par ailleurs, elle a également besoin d'une information précise et actualisée pour sensibiliser l'opinion publique et les responsables politiques aux problèmes de la pauvreté et du mal logement, afin de mener à bien sa mission qui est de combattre la misère et l'exclusion. Dès lors, le rôle stratégique de l'information est pleinement (officiellement) reconnu.

Au cours des entretiens, les besoins informationnels et documentaires se sont révélés plus ou moins précis. Outre le fait qu'il manque quelques livres de référence, c'est surtout la veille documentaire, particulièrement pour la presse spécialisée, et la diffusion sélective d'information qui semblent correspondre à leurs attentes. Par ailleurs, le personnel, dans son ensemble, semble intéressé par l'élaboration de dossiers documentaires sur des thèmes précis, sur demande ou par anticipation, bien que cela n'apparaisse pas comme une priorité. En effet, tous souhaitent surtout et avant tout être mieux informés de l'existant (identification et localisation), des projets et actions menés par les autres secteurs, ainsi que des sources informationnelles (les dernières acquisitions, les catalogues, les publications du CNRS et du milieu de la recherche notamment) et / ou des personnes ressources fiables (comme relais).

Une fois repéré le besoin documentaire et la défaillance du système, il reste à considérer le problème de la remédiation. La décision de mettre en place une base de données documentaire induit un changement dans l'organisation : ce choix est-il adapté ? comment les futurs usagers envisagent-ils cette évolution ? Tous se disent enthousiastes et favorables au projet. La mise en place de la base de données est perçue comme une très bonne initiative qui devrait favoriser un accès facile, rapide et efficace à l'information : l'identification et la localisation, par une recherche documentaire, de l'information pertinente répondant à une attente précise, à un besoin particulier, constitueraient un gain de temps considérable. L'organisation rationnelle, cohérente et structurée de la documentation devrait permettre une véritable circulation de l'information, une traçabilité de la documentation. Certains rêvent

déjà à la mise en réseau, ou encore à la numérisation d'une partie de la documentation. Par ailleurs, l'informatisation devrait permettre un espace documentaire spatialement éclaté (car toutes les ressources documentaires seraient rassemblées et accessibles sur écran) : chaque service pourrait conserver sa documentation spécifique, tandis que la documentation générale serait rassemblée dans la salle de documentation. Cette centralisation d'une partie de la documentation, outre le fait qu'elle permettrait notamment d'éviter des doublons inutiles, favoriserait une meilleure reconnaissance du service dans l'organisation. Cette étape d'aménagement de l'espace et de classement physique de la documentation doit passer par un tri et un inventaire exhaustif des ressources documentaires.

Au désir d'optimisation du système d'information se greffe un souci particulier de simplicité, afin que l'appropriation par les usagers de ce nouveau service ne soit pas trop complexe et que par là même, la mise en place d'une base de données documentaire se révèle utile. De fait, le documentaliste, pas plus que l'outil documentaire, ne doivent faire obstacle à cette appropriation. Une démarche de sensibilisation des personnes concernées apparaît essentielle. En effet, si tous les futurs usagers se disent enthousiastes, ils avouent également quelques inquiétudes : le projet, par ses ramifications futures (notamment la gestion documentaire), dont il est parfois difficile de mesurer les implications, soulève des interrogations, particulièrement en terme organisationnel, financier ou encore technique. En effet, certains sont conscients qu'il s'agit d'un travail énorme qui demande de l'énergie, du temps et de l'argent. Par ailleurs, d'autres ont peur que le projet ne soit abandonné à cause des difficultés rencontrées, ou à cause du manque de motivation ou d'investissement de certaines personnes concernées. En effet, changer ses pratiques et habitudes demande un effort particulier de chacun et nécessite un engagement personnel. C'est pourquoi la participation des usagers et leur implication dans le projet apparaissent fondamentales.

Les entretiens dirigés et les discussions informelles ont permis de préciser le besoin documentaire et informationnel des usagers, ainsi que leurs attentes quant à mon intervention. Leur souci premier, et partagé par tous, est de mettre en place un système simple, cohérent,

qui permette à chacun non seulement de connaître et de retrouver la documentation existante (identifier et localiser), mais également de favoriser la circulation de l'information au sein de l'organisation. Les moyens évoqués pour optimiser le système d'information, et plus particulièrement la fonction documentaire, que ce soit la mise en place d'une base de données documentaire ou encore l'organisation rationnelle de la documentation d'un point de vue physique (visibilité et recherche empirique), suscitent l'adhésion de tous et l'enthousiasme de certains.

↳ Cette analyse attentive de l'environnement professionnel et des pratiques documentaires de chacun m'a permis de mieux cerner le fonctionnement de l'organisation et d'appréhender la place accordée à la documentation dans l'entreprise. Cette étude objective m'a conduit à modifier quelque peu ma mission, en adaptant mon intervention à leurs attentes, afin de ne pas brusquer les usagers et les décideurs.

## 2. POUR LA MISE EN PLACE D'UNE BASE DE DONNÉES DOCUMENTAIRE

La mise en place d'une base de données documentaire est une opération lourde et coûteuse qui entraîne des bouleversements dans l'organisation. Pour mener à bien un tel projet, reflet d'une volonté politique, il est essentiel de réfléchir aux contraintes organisationnelles et de prendre en compte les enjeux socioculturels<sup>5</sup>.

### 2.1. Hiérarchisation des objectifs et choix méthodologiques

Suite à l'analyse du système d'information de la Fondation et à l'étude des besoins des usagers, il m'a fallu redéfinir les objectifs de ma mission. En effet, le terrain n'étant pas préparé à la mise en place effective et immédiate d'une base de données documentaire, j'ai donc réalisé une étude préalable à l'informatisation. Mon travail au sein de la Fondation a été dirigé par le souci de faire quelque chose de simple, tout en étant efficace, qui soit adapté aux besoins et aux attentes des futurs utilisateurs.

Des entretiens ciblés (et dirigés) avec les différentes personnes particulièrement concernées par la documentation m'ont permis de mieux cerner le système d'information de l'organisation<sup>6</sup> : j'ai ainsi pu faire un état des lieux du fonds documentaire existant (ressources documentaires exploitées / ressources documentaires inutilisées / ressources documentaires manquantes), comprendre la circulation de la documentation et de l'information (collecte, gestion, diffusion, conservation), appréhender les pratiques et habitudes documentaires (partage des savoirs), mieux saisir les avantages et dysfonctionnements du « système » existant, et enfin cerner le besoin documentaire des usagers ainsi que leurs attentes et interrogations quant à mon intervention<sup>7</sup>.

---

<sup>5</sup> DUCHEMIN, Pierre-Yves. *L'art d'informatiser une bibliothèque : guide pratique*. Cercle de la Librairie, 1996.

<sup>6</sup> Annexe 3 : les entretiens

<sup>7</sup> LE COADIC, Yves. *Usages et usagers de l'information*. Paris : ADBS - Nathan, 1997.

En vue de la mise en place effective d'une base de données documentaire, j'ai réalisé une ébauche de thesaurus, spécifique au domaine d'activité de la Fondation Abbé Pierre<sup>8</sup>. Un thesaurus est une clé d'accès aux documents dont il synthétise le contenu. Il sert à l'indexation et à l'interrogation. Cette étape est essentielle car l'efficacité d'un système est notamment déterminée par la précision et la cohérence de l'indexation. Pour réaliser ce thesaurus (comprenant une carte conceptuelle générale, une liste systématique, une liste permutée et une liste alphabétique), je me suis appuyée sur les rapports d'activité de chaque secteur de la Fondation ainsi que certains articles généralistes de l'*Encyclopédie Universalis*. Ce thesaurus a pour mot vedette HABITAT et comprend trois branches : une branche LOGEMENT, une branche AMENAGEMENT DU TERRITOIRE, une branche FONDATION ABBE PIERRE. Par la suite, j'ai donné à chaque personne particulièrement concernée par la documentation l'ébauche de ce thesaurus (uniquement la carte générale et la liste systématique), accompagnée d'une introduction précisant notamment les modalités d'utilisation de cet outil, dans l'objectif de recueillir des propositions d'aménagement, d'ajustement, ainsi que les possibles questions.

Par la suite, j'ai procédé à une analyse des logiciels documentaires existants<sup>9</sup>. Le choix du logiciel documentaire implique une réflexion sur l'adéquation entre le produit (ses caractéristiques, ses potentialités) et les besoins spécifiques identifiés. Le choix du logiciel doit être guidé non pas par le désir de posséder un outil très performant (et parfois très complexe), mais par le souci d'offrir aux futurs usagers des fonctionnalités répondant à leurs attentes. Pour réaliser cette étude, j'ai tenu compte de plusieurs impératifs : d'une part, il fallait un système fonctionnant sur Mac ; d'autre part, trois points me semblaient essentiels : pouvoir intégrer un thesaurus, procéder à un autopostage et enfin, la possibilité de gérer la photothèque. Pour réaliser cette étude, je me suis notamment appuyée sur deux numéros d'*Archimag* consacrés aux systèmes d'information documentaire et aux logiciels de gestion

---

<sup>8</sup> Annexe 5 : le thesaurus

<sup>9</sup> Annexe 6 : le choix du logiciel documentaire

électronique de l'information et des documents. Après une première sélection (selon les contraintes évoquées ci-dessus), j'ai prolongé mon analyse par l'étude des brochures des éditeurs de logiciels et d'une enquête sur les logiciels de recherche documentaire et de gestion de bibliothèque réalisée en 1998 par Danièle Lénart, consultante en ingénierie documentaire. Deux logiciels ont particulièrement retenu mon attention : *Alexandrie*, de GB Concept et *JLB Doc*, de JLB Informatique. J'ai remis l'étude comparative réalisée à ma responsable de stage, Danièle Léoty, ainsi qu'aux décideurs, en l'occurrence, Michel Carvou. A la suite de cette étude, j'ai rencontré les personnes responsables de la cellule « informatique », afin de discuter avec elles de l'adéquation entre les logiciels et les possibilités techniques de la Fondation.

Enfin, j'ai réfléchi à l'aménagement de la salle de documentation, en vue de la création d'un véritable espace documentaire. L'organisation de la salle de documentation comme salle de ressources documentaires rassemblant la documentation générale et commune a été dirigée par le souci de faire quelque chose de simple, de cohérent et de vivant. En effet, il est essentiel de concevoir un espace convivial, afin d'inciter les gens à venir consulter la documentation. J'ai demandé aux différentes personnes de chaque service de faire un tri de leur documentation personnelle afin d'en extraire la documentation générale, ne faisant pas l'objet d'un usage quotidien et susceptible d'intéresser les personnes des autres services. Ensuite, j'ai fait un inventaire exhaustif de tous les abonnements presse (gratuit ou payant) reçus par la Fondation, ainsi que de tous les documents papier présents dans la salle de documentation. J'ai diffusé cette liste, afin d'informer chacun des ressources documentaires existantes. Dans le même temps, j'ai réalisé un plan de la salle de documentation, selon l'aménagement actuellement conçu<sup>10</sup>, ainsi qu'une ébauche de plan pour l'avenir<sup>11</sup>.

La mise en place d'une base de données documentaire s'inscrit dans l'objectif affirmé de mieux gérer les ressources documentaires présentes au sein de la Fondation afin de favoriser un meilleur partage et une meilleure circulation de l'information et de la

---

<sup>10</sup> Annexe 7 : aménagement actuel de la salle de documentation

<sup>11</sup> Annexe 8 : aménagement proposé de la salle de documentation

documentation. Cependant, si le souci d'optimiser le système d'information est réel, le projet d'informatisation ne peut se concrétiser si le terrain n'est pas préparé. C'est pourquoi ma mission de mise en place effective d'une base de données documentaire s'est transformée - étant donné le temps imparti et les difficultés rencontrées - en étude préalable à la mise en place d'une base de données documentaire, maillon pour une meilleure circulation de l'information et un meilleur partage du savoir. En effet, le projet, reflet d'une volonté politique, doit s'attacher à répondre aux attentes des usagers. C'est pourquoi j'ai réalisé ce travail en tenant compte des usages, en restant à l'écoute des usagers, et en sollicitant régulièrement ces derniers, afin de les intégrer dans une démarche participative (communication des résultats, présentation de l'état d'avancement du projet, et en retour, commentaires sur le travail réalisé). Une réunion avec les décideurs et usagers, visant à faire le bilan de mon intervention et à nourrir les réflexions futures pour la poursuite du projet, a clôturé ma mission. Ce dialogue que j'ai tenté d'établir, lien essentiel pour que le projet soit une réussite, m'a permis d'adapter mon travail aux attentes de la Fondation.

## 2. 2. Prise en compte des contraintes organisationnelles, financières et techniques

Afin que le projet de mise en place d'une base de données documentaire soit une réussite, il faut que les décideurs et les futurs usagers désirent cette informatisation, la considèrent comme nécessaire. Elle doit correspondre au désir d'améliorer le fonctionnement interne par une réorganisation partielle du système d'information et au souci de mieux répondre aux besoins du personnel, par une mise à disposition rapide et efficace de documents pertinents (recherche de la qualité). L'informatisation doit être voulue et acceptée, car elle représente un coût financier et demande un travail d'adaptation du personnel de l'organisation, qui va en effet être obligé de modifier son comportement et ses habitudes<sup>12</sup>.

---

<sup>12</sup> DUCHEMIN, Pierre-Yves. *L'art d'informatiser une bibliothèque : guide pratique*. Cercle de la Librairie, 1996.

D'un point de vue financier, la mise en place d'une base de données est une opération lourde : outre l'achat du logiciel documentaire, voire le coût de sa mise en réseau, il faut également tenir compte des contraintes financières liées à certaines contraintes organisationnelles. En effet, pour mettre en place ce nouveau service et le gérer par la suite, il faudrait envisager de recruter quelqu'un. Ce constat soulève de nombreuses interrogations. Cette personne devra-t-elle être une professionnelle de la documentation ? Devra-t-elle occuper un mi-temps ou un temps plein ? Il est important de définir précisément les objectifs du projet (notamment, anticiper les différentes étapes) ainsi que d'évaluer le budget à consacrer à sa réalisation et à sa poursuite. Par ailleurs, le souci de rendement et d'utilité ne doit pas faire oublier que la réorganisation du système d'information demande du temps : du temps pour installer, du temps pour former, du temps pour changer ses pratiques et ses habitudes.

D'un point de vue technique, le choix du logiciel documentaire doit répondre à un besoin particulier, pour un usage particulier. Il faut examiner les caractéristiques, les potentialités, les fonctions de l'outil technique : la promesse technique doit correspondre à des attentes identifiées. Cependant, il ne faut pas céder à la fascination de la technique<sup>13</sup>. L'informatique, pas plus que l'organisation rationnelle de la documentation, ne sont des outils miracles : s'ils participent à une meilleure circulation de l'information, ils ne permettent pas seuls cette circulation. La médiation reste fondamentale. Il me semble essentiel de repreciser ce point, car, lors des entretiens, j'ai perçu à travers les propos de certains une certaine fascination pour l'ordre et la transparence, ou au contraire, une certaine réticence à l'égard d'un outil étranger, peu familier, ou à l'égard d'une organisation arbitraire : ces attitudes d'adhésion aveugle ou de refus obstiné, correspondant aux discours surestimant ou sous-estimant la promesse technique, sont récurrentes. Elles peuvent être mieux appréhendées grâce à deux grands principes de psychologie sociale : l'économie cognitive et le principe d'analogie. L'économie cognitive correspond à une tendance à s'économiser en donnant sa

confiance à une autorité, un garant. A la Fondation Abbé Pierre, les décideurs et les usagers considèrent que je détiens un savoir professionnel dans un domaine de la connaissance qu'ils ne maîtrisent pas, à savoir la documentation. Cependant, leur démarche d'appropriation de la connaissance est également dirigée par le principe de l'analogie : ils abordent les connaissances nouvelles en fonction des modèles qu'ils ont déjà intégrés. Les mécanismes d'attraction et de répulsion qui se révèlent alors dépendent du degré de proximité de chacun avec le domaine en question. Le personnel de la Fondation ne constitue pas un tout homogène : chacun, en fonction de ses expériences passées, de son intérêt et de ses affinités avec la « gestion documentaire », possède ses propres représentations sociales qui influencent son positionnement, son attitude quant au projet. Le documentaliste doit tenir compte de la manière dont chacun appréhende « l'univers de la documentation » : j'ai donc accordé une attention particulière à la perception de chacun des futurs usagers quant au projet de mise en place d'une base de données documentaire et tenté de favoriser le dépassement de ces deux attitudes récurrentes d'utopie communicationnelle (confiance naïve en l'outil technique, fascination pour la transparence) ou de répulsion pour l'aspect lisse et « aseptisé » du technique (peur et rejet de l'inconnu, de l'étranger) en relativisant la promesse technique, de manière à concevoir les capacités techniques de l'outil le plus objectivement possible, et de favoriser ainsi une appropriation de l'outil par l'ensemble des usagers.

### 2.3. Prise de conscience des enjeux socioculturels

La mise en place d'une base de données documentaire, première étape vers la création d'un service de documentation, implique une réflexion sur les enjeux socioculturels : en effet, l'informatisation et la création d'un nouveau service bouleversent le fonctionnement de l'organisation. Le comportement des usagers va devoir changer. Deux points sont à

---

<sup>13</sup> WOLTON, Dominique. *Penser la communication*. Paris : Flammarion, 1997.

considérer : d'une part, le partage de l'information ; d'autre part, une démarche d'apprentissage de l'organisation dans son ensemble.

Le partage de l'information ne va pas de soi<sup>14</sup>. Mais un « service de documentation est un lieu *transversal*, c'est-à-dire qu'il a vocation à s'adresser sans distinction à tous les utilisateurs potentiels d'un même organisme. C'est un des seuls lieux où les utilisateurs d'une même entreprise peuvent être mis en relation, sans distinction de grade ou de hiérarchie »<sup>15</sup>. Ainsi, même si les ressources documentaires de la Fondation Abbé Pierre sont éclatées dans différents lieux, il est essentiel de considérer la documentation comme un bien collectif et de dépasser le cloisonnement symbolique des savoirs. Je tiens à préciser, concernant la dispersion de la documentation au sein de l'organisation, que ce choix trouve sa justification dans le souci de tenir compte des usages antérieurs à mon intervention (organisation reflétant une adéquation entre l'éclatement des ressources documentaires et l'usage) et de ne pas heurter les usagers en leur imposant un système pré-établi. Cependant, cette dispersion physique des ressources informationnelles ne doit pas empêcher un décloisonnement des savoirs, un partage de l'information, une connaissance distribuée, une ouverture de la documentation à tous les services. Cette acceptation, voire cette adhésion à ce principe, se traduit par des comportements nouveaux.

Par ailleurs, le projet de mise en place d'une base de données nécessite l'adhésion participante de l'ensemble des usagers. En effet, l'informatisation implique un changement dans l'organisation du travail, des comportements nouveaux, l'appropriation de nouveaux outils, l'élaboration de nouvelles méthodes de travail (concernant les pratiques informationnelles et documentaires). Pour que le projet soit une réussite, outre l'attention accordée par le documentaliste aux besoins, aux attentes et aux représentations des usagers, il faut également que chaque usager soit dans une démarche active et volontaire d'apprentissage et de remise en question de ses pratiques (pour une harmonisation). En effet, le souci

---

<sup>14</sup> DURANDIN, Guy. *L'information, la désinformation et la réalité*. Paris : PUF, 1993.

d'optimiser le système d'information correspond à une initiative de la Fondation. Cette décision d'évoluer correspond à un désir d'innovation, de dynamisme. Mettre l'organisation en apprentissage continu pour qu'elle soit innovante nécessite l'engagement collectif. La peur du changement, l'attrance naturelle pour la tradition, peut conduire au statisme, voire à la régression. C'est pourquoi les inquiétudes doivent être dissipées, afin qu'elles n'entravent pas la progression de l'organisation. Chaque futur usager doit s'approprier les nouveaux outils, par la pratique, en s'appuyant sur les guides d'utilisation, ou encore avec l'aide d'autres usagers. L'effort demandé (degré de sollicitation de l'utilisateur) est plus ou moins grand ; c'est pourquoi la présence d'un formateur, adaptant ses conseils à chaque personne (les usagers ne formant pas un tout homogène) peut se révéler judicieuse.

La prise en compte des contraintes techniques, financières, organisationnelles et la prise de conscience des enjeux socioculturels, relatifs à l'informatisation, sont essentielles à la réussite et à la poursuite du projet. Si le documentaliste, concepteur et gestionnaire du système d'information, se doit d'adapter ses propositions et les outils documentaires aux besoins et aux attentes des futurs usagers (approche marketing<sup>16</sup>), il est également évident que l'ensemble du personnel de l'organisation doit être dans une démarche participative, active. L'évolution dynamique de l'organisation sera facilitée par le dépassement de la séduction ou du rejet technique, par l'adhésion collective à l'innovation et par la formation des usagers (accompagnement personnalisé de chacun dans l'appropriation des nouveaux outils, dans la construction de nouvelles pratiques informationnelles et documentaires).

↳ Le « projet documentation » de la Fondation Abbé Pierre s'est initialement traduit par l'objectif de mettre en place une base de données documentaires consultable en interne et permettant de gérer l'ensemble des ressources documentaires. Cependant, l'étude du contexte (la méconnaissance de besoins documentaires disparates, les pratiques informationnelles et

---

<sup>15</sup> ACCART, Jean-Philippe, RETHY, Marie-Pierre. *Le Métier de Documentaliste*. Paris : Cercle de la Librairie, 1999. pp. 62-63.

documentaires ne favorisant pas le partage et la circulation de l'information, les réticences des uns, le manque d'investissement des autres, l'incertitude et l'indécision des décideurs et usagers...) m'a incitée à reformuler l'objet de ma mission en étude préalable à la mise en place d'une base de données documentaire, première étape du nouveau projet de création d'un service documentaire. La redéfinition de mes objectifs est la conséquence directe d'une perception floue et d'une réflexion inaboutie des conditions nécessaires à la mise en place d'un tel projet. Mon intervention à la Fondation peut se percevoir selon deux axes : d'une part, le côté pratique (traces concrètes et visibles) avec la création d'un thesaurus (outil documentaire essentiel pour la recherche documentaire informatisée) et l'aménagement de la salle de documentation (tri, inventaire, classement) ; d'autre part, le côté réflexif, avec l'analyse des contraintes et des enjeux, phase préalable nécessaire à la mise en place effective de la base de données.

Enfin, face aux interrogations formulées notamment lors de la réunion clôturant mon intervention au sein de l'organisation, il me semble important, afin de favoriser la poursuite du projet, de préciser l'enjeu informationnel et le rôle de la documentation en entreprise.

---

<sup>16</sup> SUTTER, Eric. "Apprendre à caractériser les cultures professionnelles", *Documentaliste - Sciences de l'information*, volume 33, numéro 2, mars-avril 1996, pp. 86-88.

### **3 – POUR UN ESPACE DOCUMENTAIRE CENTRÉ AUTOUR DE L'USAGER (PERSPECTIVES)**

La Fondation Abbé Pierre souhaite optimiser son système d'information afin de favoriser une meilleure circulation de l'information et un meilleur partage des savoir. La mise en place d'une base de données documentaire peut représenter une première étape. Cependant, pour que le projet ne soit pas abandonné à sa phase réflexive, il me semble important de sensibiliser les décideurs et les usagers à l'enjeu informationnel : c'est pourquoi cette dernière partie, avant de développer les perspectives futures d'un tel projet, précise le rôle d'un service de documentation en entreprise, ainsi que celui du documentaliste.

#### **3.1. Rôle d'un service de documentation dans une organisation**

Pourquoi un service de documentation dans une organisation ? Sous quelle forme ? Pour quelles fonctions ? En a-t-on réellement besoin ? Est-ce rentable (étant donné le coût) ? Ces questions, sous-jacentes dans les interrogations des décideurs de la Fondation Abbé Pierre, révèlent une connaissance imparfaite et insuffisante de ce qu'est un service documentaire dans une organisation et de ce qu'il peut apporter. C'est pourquoi il est essentiel de développer ici l'organisation de la fonction documentaire ou de centre de ressources en information, afin d'éclairer leurs réflexions futures.

La fonction d'information dans l'entreprise est assez récente (dans les années 1960). Pendant longtemps, la tendance a été de rattacher les services de documentation à un service spécifique (Direction Générale, service de production, service technique...). Cette attitude correspond à une privatisation de la ressource informationnelle, alors appropriée à une branche de l'entreprise : on ne raisonne pas en terme de documentation globale mais uniquement pour un service. Ce système paraît aujourd'hui désuet, à l'heure d'Intranet et de la promotion de l'offre transfrontale de l'information. Actuellement, l'organisation du service de documentation dépend du domaine d'activité de l'entreprise, de l'organisation de

l'entreprise, des usages et des usagers (analystes ou chargés d'études). Le centre de documentation est souvent localisé à proximité de la cellule communication (par analogie). Un centre de documentation en entreprise a différentes fonctions : au minimum, la gestion des documents externes (abonnements, interrogation BDD, revues, presse, rapports...); la conservation et l'organisation des documents pour pouvoir répondre par anticipation ou sur demande ; l'acquisition de nouvelles ressources documentaires selon les besoins formulés ou anticipés); l'élaboration et la diffusion de produits documentaires (revue de presse, bulletin de sommaire, bulletin signalétique (extraction des articles susceptibles d'être intéressants), bibliographies...); diffusion sélective des produits documentaires vers les utilisateurs concernés (définition de profils). En général, il ne s'occupe pas de la gestion des archives (à noter qu'il y a peu d'archives dans le sens « mémoire des activités de l'entreprise » : cela commence tout juste à se développer par le biais du Knowledge management ou capitalisation de l'expérience, démarche qui permet la formalisation de la mémoire volatile) ; de la veille ou d'études prospectives (distinction entre documentation généraliste et veille technologique ciblée) ; de la circulation globale de l'information ni de la communication interne de l'entreprise (tâche incombant à la cellule communication). La partie technique des dispositifs informationnels est de la responsabilité du service informatique (le documentaliste s'occupe des usages). Les activités au quotidien s'organisent autour du cycle de vie du document : acquisition ponctuelle (ouvrages sélectionnés) ou régulière (abonnements); traitement documentaire (indexation, catalogage, résumé, etc...) et conservation du document ; recherches documentaires ponctuelles (à la demande spécifique d'un usager) ou systématiques ; diffusion de produits spécifiques et produits réguliers (revue de presse, ...).

Une fois considérées les fonctions possibles d'un centre de documentaire, la question de l'utilité reste toujours d'actualité : l'organisation en a-t-elle réellement besoin ? Est ce un investissement rentable ? Une étude réalisée en 1988 auprès d'une centaine d'entreprises ne disposant pas de service de documentation a permis de mettre en évidence leur mauvaise perception de leurs besoins en information, ainsi que des structures informationnelles et

documentaires<sup>17</sup>. Quant au problème financier, c'est un fait, un centre de documentation représente un coût : il coûte d'abord et rapporte ensuite. Cependant, l'apport d'un service documentaire à l'entreprise est difficilement quantifiable : il est difficile de chiffrer la réussite, la part de la documentation dans les « résultats de l'entreprise ». Cet apport est rarement reconnu : d'où une tendance à éliminer la documentation (tri vertical), quand la direction n'a pas conscience des enjeux de l'information.

C'est pourquoi la sensibilisation des décideurs et usagers à l'enjeu stratégique de l'information et à l'apport d'un service de documentation, ainsi que la formation des futurs usagers aux nouveaux outils de partage de l'information sont essentielles. Pour que la création d'un service documentaire ne soit pas un échec, le projet doit répondre à des besoins informationnels identifiés et reconnus, aux attentes des usagers. Mais il doit également être le reflet d'une volonté politique, d'une démarche stratégique. Le projet de mise en place d'une base de données est une première étape dans la réorganisation du système d'information de la Fondation, comprenant la gestion globale de l'information dans l'entreprise.

### 3.2. Légitimité du documentaliste : vers une reconnaissance du rôle de médiateur et de formateur

Le documentaliste en entreprise fournit aux utilisateurs les informations répondant à leurs besoins professionnels, de façon ponctuelle ou permanente, à leur demande ou par anticipation, avec le meilleur rapport qualité – prix pour l'entreprise. Il assure et organise la collecte, la gestion et la diffusion de l'information spécialisée nécessaire à l'entreprise ou à un de ses services. Il accueille les utilisateurs, analyse et satisfait leur demande. Enfin, il gère le service sur les plans organisationnel, technique et financier. Par ailleurs, le documentaliste a un rôle essentiel de médiateur et de formateur. En effet, afin que le service documentaire se

---

<sup>17</sup> ASSOCIATION PERIOMIP. "Une approche des rapports de l'entreprise à l'information spécialisée en région Midi-Pyrénées", *Documentaliste - Sciences de l'information*, volume 27, numéro 3, mai-juin 1990, pp. 160-162.

révèle un outil efficace pour les personnes conscientes de leurs besoins informationnels et documentaires, il importe que ces personnes deviennent des usagers. C'est pourquoi le dialogue entre le documentaliste et l'utilisateur s'avère fondamental<sup>18</sup>.

Le rôle de médiateur du documentaliste consiste à aider l'utilisateur à construire et à préciser sa demande, afin de le conseiller et de le guider dans sa recherche documentaire. En effet, l'utilisateur, « spécialiste de son domaine, [...] a son propre langage, sa propre manière d'appréhender l'information et de la rechercher »<sup>19</sup>. Le documentaliste doit faciliter la rencontre de l'utilisateur avec le document. La médiation nécessite un travail d'adaptation de la part du documentaliste pour chaque usager, individualité particulière. En effet, les usagers ne constituent pas une unité globale prédéterminée. C'est pourquoi la capacité d'écoute et l'accueil des usagers sont autant de qualités essentielles que doit posséder le documentaliste, afin qu'il puisse ajuster son offre au cas par cas.

La médiation documentaire s'appuie également sur les techniques documentaires : elle introduit un ordre (obligation, instruction, rangement) qui n'est pas naturel. Si les usagers sont spécialistes de leur domaine, ils ne le sont que rarement du domaine de la documentation. Cependant, leur capacité ou leurs difficultés à percevoir l'ordre présent dans le centre de ressources documentaires facilitent ou entravent leurs recherches documentaires. La maîtrise de certains outils documentaires ne doit pas rester le privilège du documentaliste. Le documentaliste possède un certain nombre de techniques et de savoir faire qu'il se doit de transmettre aux usagers, afin de leur permettre d'accéder à une certaine autonomie. En aucun cas, les outils documentaires ou le documentaliste (par une attitude de refus du partage de la connaissance) ne doivent faire barrage. En effet, la finalité de la documentation est de satisfaire le besoin informationnel de l'utilisateur.

Pour que la médiation documentaire (du point de vue technique) ne soit pas en contradiction avec le souci premier du documentaliste de répondre aux besoins des usagers, il

---

<sup>18</sup> SUTTER, Eric. "Communication ou animation de l'information ?", *Documentaliste - Sciences de l'information*, volume 34, numéro 2, mars-avril 1997, pp. 67-73.

importe de former les usagers à la recherche documentaire, leur apprendre à s'informer. En effet, l'accès autonome à l'information n'est pas un acte simple : il faut pour cela se familiariser avec la manipulation de langages documentaires, percevoir les classifications, savoir utiliser une base de données, se mouvoir dans l'espace aménagé de manière organisée avec sa cohérence propre mais non naturelle. La formation des usagers en terme d'apprentissage apparaît alors comme un enjeu fondamental. Le dialogue entre le documentaliste et l'utilisateur se révèle primordial. Dès lors, le documentaliste va tenter de transmettre son savoir faire aux usagers : il va mettre à la disposition de chacun les outils de son autonomie (par exemple par la mise à disposition de guides d'utilisation rédigés de façon claire, précise et simple). Le documentaliste pourra notamment apprendre aux usagers à se servir d'un thesaurus, outil documentaire particulier : en effet, il est le résultat de la rencontre du monde de la documentation (langage normé) et de l'univers spécialisé des usagers. « Former l'utilisateur à la recherche d'information constitue l'un des défis que le documentaliste doit relever. Se positionner comme formateur relève d'une optique différente de son rôle classique, c'est une extension de son rôle initial qui l'oblige à s'interroger sur son propre savoir, à se remettre souvent en question, et, en définitive, à évoluer. En partageant son savoir, le documentaliste accroît sa crédibilité auprès de l'utilisateur »<sup>20</sup>. Ce rôle de formateur n'annule aucunement les fonctions d'accueil, d'accompagnement et de conseil du documentaliste : c'est un élargissement des attributions du documentaliste, dans l'objectif sans cesse affirmé de proposer à l'usager un service en adéquation avec ses attentes, ses besoins.

Cette évolution du métier de documentaliste est apparu depuis quelques années. En effet, déjà lors de la journée d'étude du 28 novembre 1996, organisée par l'ENSSIB et

---

<sup>19</sup> ACCART, Jean-Philippe, RETHY, Marie-Pierre. *Le Métier de Documentaliste*. Paris : Cercle de la Librairie, 1999. pp. 37.

<sup>20</sup> ACCART, Jean-Philippe, RETHY, Marie-Pierre. *Le Métier de Documentaliste*. Paris : Cercle de la Librairie, 1999. p. 34.

l'ADBS, et intitulée « La relation de service à l'heure des réseaux »<sup>21</sup>, de nombreux professionnels de l'information et de la documentation (praticiens et chercheurs) ont évoqué la place centrale prise par l'utilisateur dans les services documentaires en entreprises, l'importance de la relation avec l'utilisateur (dialogue), ainsi que l'évolution du rôle des documentalistes, hier, « transféreurs de savoir », aujourd'hui également « transféreurs de savoir-faire » (apprendre à l'utilisateur à s'informer, afin qu'il accède à une certaine autonomie).

Le métier de documentaliste comprend donc aujourd'hui plusieurs facettes : un rôle d'informateur (répondre à la demande informationnelle de manière efficace, rapide et précise, et aller au devant des besoins) ; un rôle de conseil et de médiateur (conseiller et guider les usagers dans leurs recherches documentaires) ; un rôle de formateur (former les usagers à la recherche d'information afin qu'ils accèdent à l'information de manière autonome).

### 3.3. La poursuite du projet

Cette démarche de sensibilisation des décideurs et usagers de la Fondation Abbé Pierre vise à permettre une meilleure compréhension de l'apport d'un service de documentation ainsi que du rôle de médiateur et de formateur du documentaliste, afin de favoriser la poursuite du « projet documentation », orienté vers la création d'un service de documentation.

La première étape évidente à la poursuite du projet est la mise en place effective de la base de données documentaire. Il faut donc trancher sur le choix du logiciel, décision qui peut être facilitée par la présence de personnes désignées et compétentes à l'une des présentations régulières (chaque semaine) des systèmes de gestions de l'information proposées par les éditeurs de logiciels. Une fois le logiciel choisi, il faut l'installer sur un poste déterminé, c'est-à-dire étendre la modélisation du domaine sous forme de système documentaire vers une base de données. Les différentes rubriques ont déjà été identifiées : en plus des habituelles

---

<sup>21</sup> BOULOGNE, Arlette. "La relation de service à l'heure des réseaux (Journée d'étude ENSSIBB - ADBS, Villeurbanne, 28 novembre 1996)", *Documentaliste - Sciences de l'information*, n°1, janvier-février 1997.

rubriques faisant mention de l'auteur, du titre de l'ouvrage, de l'édition, de l'année...., les usagers ont manifesté le souhait d'avoir une indication du thème, un résumé informatif de quelques lignes, ainsi qu'un commentaire de lecteur comportant un jugement de valeur. Il faudra par ailleurs réserver une rubrique à la localisation précise des documents, et une autre à l'indication des descripteurs. Une fois le logiciel installé, il faudra le présenter aux futurs usagers, afin qu'ils s'approprient ce nouvel outil documentaire : on peut imaginer des simulations de requêtes, avec thesaurus à l'appui (afin de que les usagers perçoivent mieux l'utilisation et l'intérêt du thesaurus). Par la suite, il faudra charger une personne de la saisie du fonds documentaire de la Fondation (documentation générale, notamment les photographies, et documentation spécifique de chaque service).

Par ailleurs, il est essentiel de réfléchir à un système simple de classification des documents (système intellectuel permettant de localiser rapidement les documents et favorisant la recherche empirique) : ce classement physique des documents, qui correspond également (comme le thesaurus) à une structuration des connaissances (qui peut s'appuyer sur les normes existantes), doit tenir compte du fait que la documentation est déjà éclatée dans les différents services, ce qui constitue une première organisation « thématique ». Dans le même temps, il serait judicieux de repenser l'aménagement de l'espace de la salle de documentation (générale) : en effet, au delà de l'organisation du savoir, il peut être intéressant de faire en sorte que la salle de documentation soit un espace ouvert et vivant. Pour l'instant, toutes les ressources documentaires sont enfermées dans les placards, ce qui ne favorise pas le « vagabondage intellectuel ». Des étagères seraient sans doute plus appropriées. Dans le même sens, les présentoirs à journaux, inclinant les abonnements vers l'intérieur, n'incitent pas à jeter un coup d'œil aux dernières parutions et donc, ne favorisent pas la lecture. Ce ne sont que des points de détails qui ne sont, certes, pas prioritaires, mais qui peuvent participer à l'appropriation de l'espace documentaire par les usagers. Etant donné que la Fondation Abbé

Pierre envisage éventuellement de déménager, ces propositions pourraient éventuellement participer au futur réaménagement de la nouvelle salle de documentation<sup>22</sup>.

Dans l'objectif plus large de la mise en place d'un service documentaire, il est essentiel de réfléchir à son organisation, à sa gestion. Dans un premier temps, il faut préciser les différentes fonctions qui lui seraient attribuées, étant donné les besoins de la Fondation, et le fonctionnement de l'organisation (c'est-à-dire sa vocation). Trois fonctions principales me paraissent essentielles : une fonction d'information (c'est-à-dire répondre aux besoins d'information des usagers en interne) ; une fonction de veille (sur des sujets précis) ; et une fonction de mémoire (des actions de la Fondation). Dans un second temps, il faut repenser la gestion documentaire, afin que le service de documentation soit un outil efficace : il me semble essentiel d'assigner quelqu'un à la gestion du service de documentation de manière régulière. Cette personne devra s'occuper de l'alimentation et de la mise à jour de la base de données (connaissance du traitement documentaire d'un document). Elle devra gérer les achats de documents particuliers (notamment les quelques livres de référence qui semblent manquer) ou des abonnements (à ce sujet, il serait utile de repenser les abonnements en s'appuyant sur l'analyse réalisée à partir de l'inventaire exhaustif). Elle devra effectuer le dépouillement de la presse pour une diffusion sélective d'information pertinente et éventuellement personnalisée (définition de profils) ou l'élaboration de dossiers documentaires thématiques sur des publics, des logements particuliers, par exemple). Enfin, elle pourra identifier les ressources documentaires extérieures (personnes, entreprises, base de données, ...) et communiquer ces sources aux différents usagers. Si personne n'est désigné pour cette tâche, ou si l'on considère que chacun est responsable, alors le système risque d'être laissé en friche, l'action en faveur des personnes défavorisées pouvant apparaître toujours comme prioritaire à la gestion documentaire. Or, une bonne gestion du service

---

<sup>22</sup> TAESCH-WAHLEN, Danielle. *Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque*. Cercle de la Librairie, 1997.

documentation, en permettant un accès rapide et qualitatif à l'information, outre le gain de temps, constituera pour les usagers une aide à la décision et à l'action.

Toutes ces propositions énumérées ont été pensées en fonction des usagers futurs. Cependant, l'évaluation du service et des différents outils documentaires (notamment du logiciel documentaire) par la confrontation avec les usages réels est essentielle pour une éventuelle remédiation. Cette remise en question régulière de l'adéquation du système avec les besoins des usagers, par une prise en compte des usages réels, permettra d'adapter et d'optimiser sans cesse le service de documentation. D'autres propositions peuvent être envisagées dans l'avenir (comme la mise en réseau, ou encore la numérisation d'une partie des ressources documentaires) ; mais il est essentiel que chacun de ces choix soit justifié par un réel besoin et que chaque décision conduise à un usage partagé.

↳ Evoquer la place d'un service de documentation dans une organisation et le rôle du documentaliste est pour moi une manière de sensibiliser les décideurs et les futurs usagers de la Fondation Abbé Pierre à l'enjeu informationnel. En comprenant mieux l'apport d'un tel service pour l'entreprise et son personnel, j'espère les aider dans leurs réflexions à venir pour la poursuite du projet, dont l'objectif affirmé est désormais la création d'un service de documentation.

## CONCLUSION

La décision de la Fondation Abbé Pierre de recruter un stagiaire en documentation dans l'objectif de réorganiser son système d'information est le reflet d'une volonté politique des décideurs de mettre l'organisation en apprentissage continu (souci d'innovation). Cette relance active et dynamique du « projet documentation », latent depuis des années, indique la reconnaissance des besoins informationnels et documentaires du personnel de la Fondation. Le projet de « [mettre] en place une base de données documentaires consultable en interne et permettant de gérer l'ensemble des ressources documentaires » correspond à la première interprétation des attentes des usagers. Cependant - étant donné le contexte dans lequel s'est inscrit mon intervention et le temps imparti - il m'a fallu reformuler l'intitulé de ma mission en étude préalable à la mise en place d'une base de données documentaire, première étape vers la création d'un service de documentation.

En effet, l'analyse du système d'information de la Fondation, l'observation de la circulation de l'information et de la documentation au sein de l'organisation, l'étude des pratiques documentaires et informationnelles du personnel, ainsi que le « recueil » des attentes des usagers (leurs besoins documentaires), m'ont permis de constater que l'organisation, dans son ensemble, n'était pas préparée à accueillir dans l'immédiat un tel projet : outre la défaillance dans l'organisation de la circulation de l'information et la difficulté à partager la documentation, il faut également noter la disparité des besoins, l'hétérogénéité des usages, les appréhensions des uns, le manque d'engagement des autres, autant de difficultés et d'interrogations auxquelles il faut accorder une attention toute particulière. C'est pourquoi une étape préalable de prise en compte des contraintes techniques, organisationnelles et financières, ainsi que des enjeux socioculturels, relatifs à la mise en place d'une base de données documentaire, s'avère fondamentale.

Mon intervention au sein de l'organisation s'est donc orientée selon deux axes : d'une part, un apport concret par la réalisation d'un thesaurus spécifique au domaine d'intervention

de la Fondation, l'élaboration d'une étude comparative des logiciels documentaires, l'inventaire exhaustif de la documentation générale, ainsi que l'aménagement de la salle de documentation ; et d'autre part une sensibilisation des décideurs et usagers à l'enjeu informationnel, au rôle de la documentation en entreprise, à l'apport d'un service de documentation dans une organisation comme la Fondation pour son personnel.

Les difficultés rencontrées au cours de mon intervention m'ont permis de mieux appréhender la réalité du terrain, parfois en décalage avec la théorie. J'ai du montrer des capacités de communication et d'adaptation afin de reformuler un projet cohérent, correspondant aux demandes de la Fondation et susceptible d'évoluer par la suite, afin de répondre aux attentes des usagers.

## BIBLIOGRAPHIE

### Monographies :

ACCART, Jean-Philippe, RETHY, Marie-Pierre. *Le Métier de Documentaliste*. Paris : Cercle de la Librairie, 1999.

CHAUMIER, Jacques. *Travail et méthodes du documentaliste*. ESF, 1996.

DUCHEMIN, Pierre-Yves. *L'art d'informatiser une bibliothèque : guide pratique*. Cercle de la Librairie, 1996.

LE COADIC, Yves. *Usages et usagers de l'information*. Paris : ADBS-Nathan, 1997.

TAESCH-WAHLEN, Danielle. *Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque*. Cercle de la Librairie, 1997.

WOLTON, Dominique. *Penser la communication*. Paris : Flammarion, 1997.

### Articles :

ASSOCIATION PERIOMIP. « Une approche des rapports de l'entreprise à l'information spécialisée en région Midi-Pyrénées », *Documentaliste - Sciences de l'information*, volume 27, n°3, mai-juin 1990.

BOULOGNE, Arlette. « La relation de service l'heure des réseaux (Journée d'étude ENSSIB - ADBS, Villeurbanne, 28 novembre 1996) », *Documentaliste - Sciences de l'information*, volume 34, n°1, janvier-février 1997.

SUTTER, Eric. « Apprendre à caractériser les cultures professionnelles », *Documentaliste - Sciences de l'information*, volume 33, n°2, mars-avril 1996.

SUTTER, Eric. « Communication ou animation de l'information ? », *Documentaliste - Sciences de l'information*, volume 34, n°2, mars-avril 1997.

### Pour une étude plus approfondie :

DAVID, Antoinette, SUTTER, Eric. *La gestion de l'information dans l'entreprise*. AFNOR, 1985.

ESCARPIT, Robert. *L'information et la communication : théorie générale*. Paris : Hachette, 1991.

JARROSSON, Bruno. *Le savoir, le pouvoir et la formation : la transmission du savoir dans l'entreprise et ailleurs*. Maxime Laurent du Mesnil, 1997.

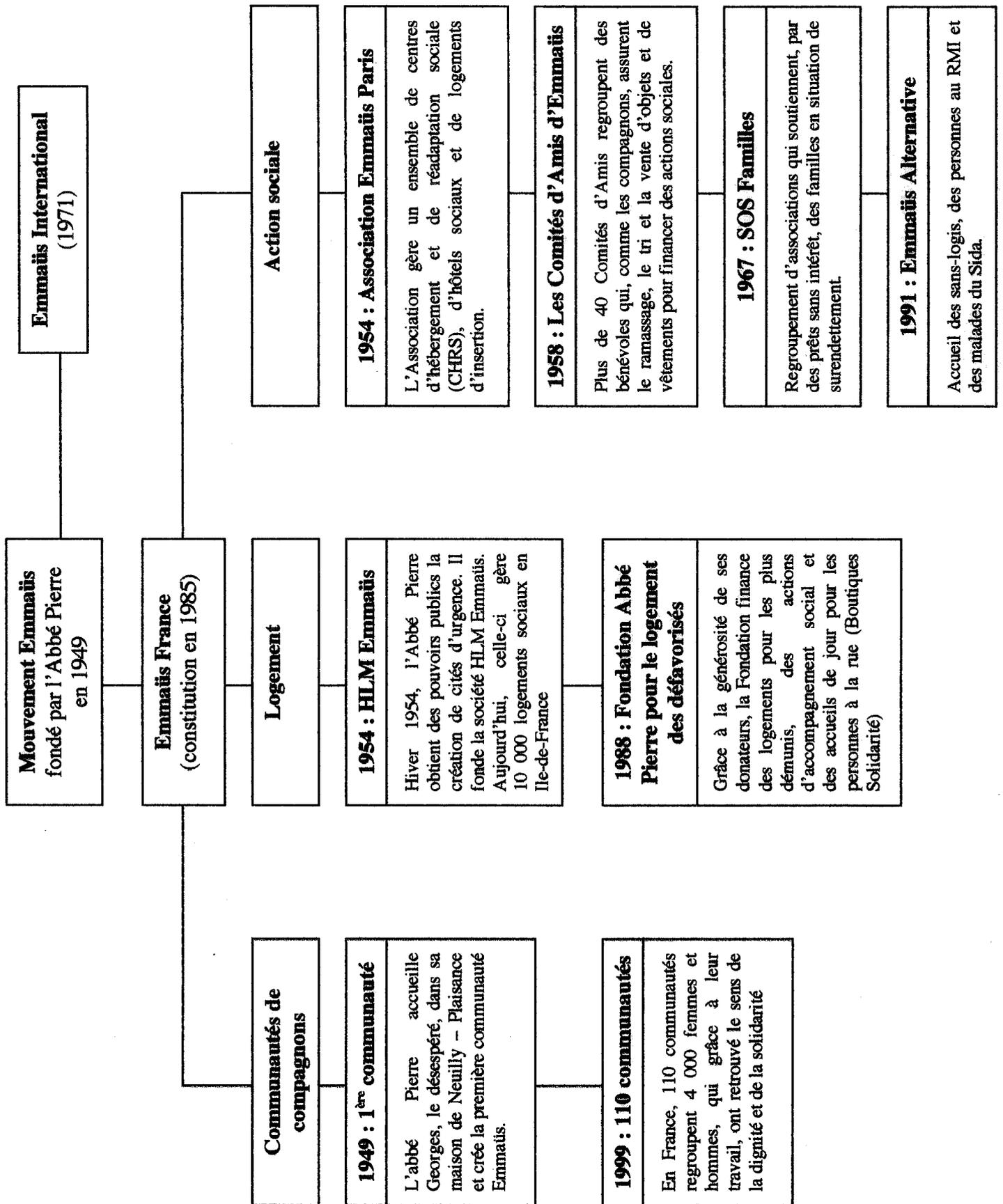
SUTTER, Eric. *Le marketing des services d'information : pour un usage de l'information documentaire*. Paris : ESF, 1994.

## ANNEXES

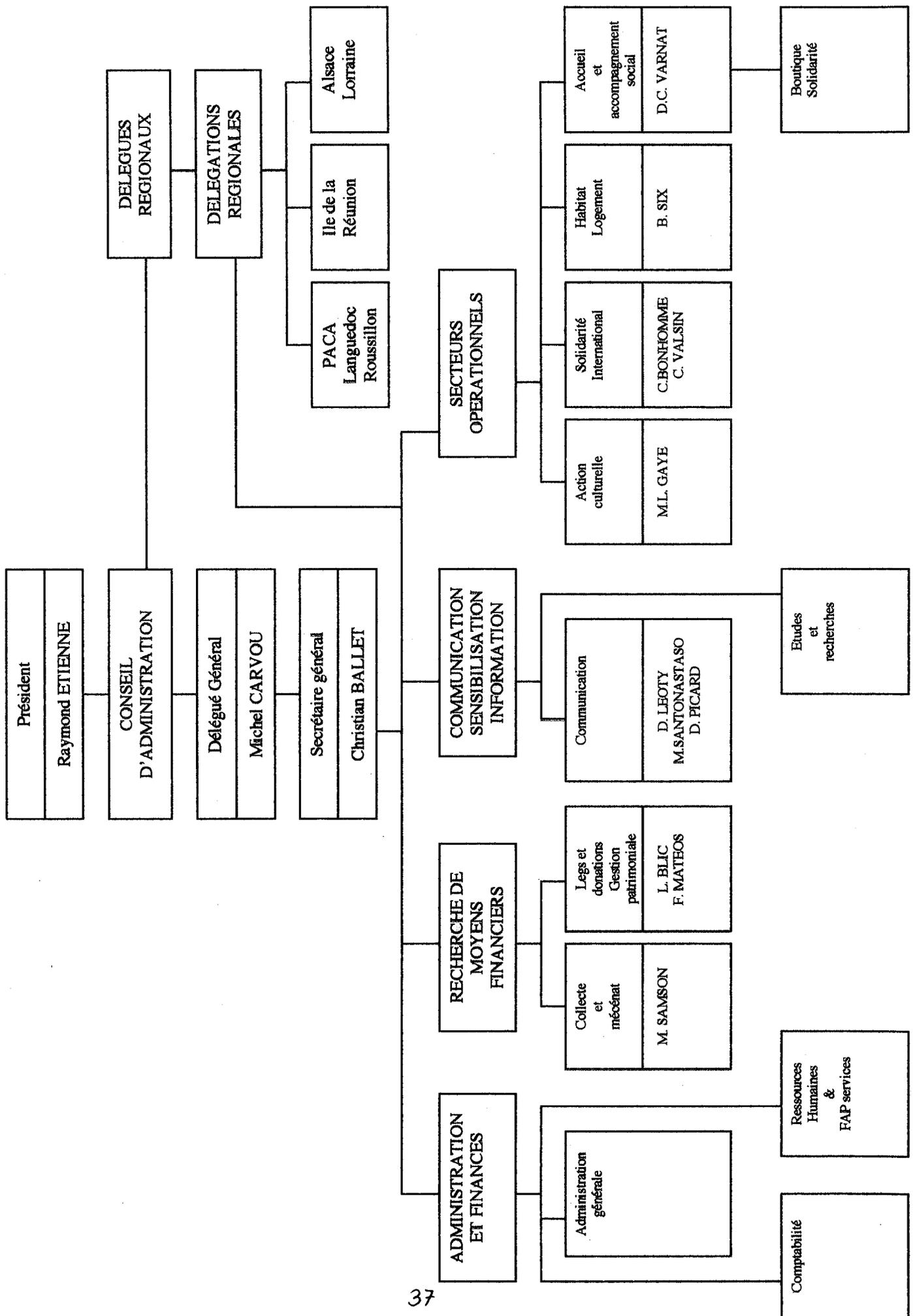
### LISTE DES ANNEXES :

- ◆ Annexe 1 : Situation de la Fondation Abbé Pierre dans le mouvement Emmaüs
  
- ◆ Annexe 2 : Organigramme de la Fondation Abbé Pierre
  
- ◆ Annexe 3 : Les entretiens
  
- ◆ Annexe 4 : Schéma de la circulation de l'information
  
- ◆ Annexe 5 : Le thesaurus
  
- ◆ Annexe 6 : Le choix du logiciel documentaire
  
- ◆ Annexe 7 : Aménagement actuel de la salle de documentation
  
- ◆ Annexe 8 : Aménagement proposé de la salle de documentation

SITUATION DE LA FONDATION ABBE PIERRE DANS LE MOUVEMENT EMMAÛS (ANNEXE 1)



**ORGANIGRAMME DE LA FONDATION ABBE PIERRE (ANNEXE 2)**



## COMPTE RENDU DES ENTRETIENS (ANNEXE3)

### LISTE DES PERSONNES RENCONTREES :

- ◆ Michel CARVOU, Délégué général
- ◆ Christian BALLEET, Secrétaire général
- ◆ Monique SAMSON, chargée de mission Collecte et Mécénat
- ◆ Fatima MATEOS, assistante du chargé de mission Legs et donations
- ◆ Danièle LEOTY, chargée de mission Communication
- ◆ Michèle SANTONASTASO, assistante de la chargée de mission Communication
- ◆ Delphine PICARD, responsable de la rédaction de la revue *Fondations*
- ◆ Marie-Louison GAYE, chargée de mission Action culturelle
- ◆ Charles BONHOMME, chargé de mission Solidarité International
- ◆ Céline VASLIN, assistante du chargé de mission Solidarité International
- ◆ Bruno SIX, chargé de mission Habitat Logement
- ◆ Dominique-Cécile VARNAT, chargée de mission Accueil et accompagnement social

### REMARQUES :

- ◆ Je tiens à préciser que le questionnaire que j'ai élaboré a guidé les entretiens, tout en laissant aux personnes interrogées une certaine marge de liberté dans leurs réponses.
- ◆ Par ailleurs, pour les entretiens avec Michel CARVOU et Christian BALLEET, je ne me suis pas appuyée sur ce questionnaire, davantage destiné aux principaux usagers. Lors de ces deux rencontres, l'enjeu était différent : il s'agissait davantage de mieux connaître la volonté politique de la Fondation Abbé Pierre.

## Entretien avec Michel CARVOU

### Les ressources documentaires :

- *Les acteurs de l'insertion (champ associatif) : actes de colloques, brochures, plaquettes, documentation CFDT.*
- *Les revues spécialisées : FNARS, UNIOPS, Union HLM, Emmaüs...*
- *Les champs institutionnels : le Ministère du Logement, le Ministère des Affaires Sociales (DDASS), le Fond. d'Action Sociale pour les immigrés (FAS), l'ADRI, ...*
- *La documentation spécifique (surtout des livres) : des études de chercheurs (envoi libre ou sur commande)*

*La Fondation Abbé Pierre est présente dans de nombreux fichiers (envois gratuits de brochures ou de livres).*

### Questionnements de Michel Carvou :

La circulation de l'information et de la documentation :

*Est ce que toute cette documentation auquel j'ai accès est diffusée auprès des autres services ? Je ne le sais pas. Je transmets parfois à ma secrétaire une partie de cette documentation, je diffuse certains articles à des opérationnels. Il m'arrive de signaler un livre particulier aux autres personnes de l'organisation que je pense concernées par la question. Mais je pense que toute cette documentation est plutôt de la mémoire morte car elle ne passe que rarement dans les autres services. On ne sait pas qui possède quoi. De ce fait, il arrive qu'on commande deux fois le même livre.*

Stocker la documentation :

*Une fois que l'information a circulé au sein de l'organisation, on ne sait pas où la retrouver. On ne sait pas où la documentation est rangée, ni quelle documentation est gardée. Quelle est la mémoire et qui la gère ? Personnellement, je ne sais pas quoi faire de ma documentation une fois lue.*

### Les attentes et appréhensions :

- *La documentation doit être gérée pour l'interne (ce n'est pas pour le public) : la base de données ne sera consultable qu'en interne.*
- *Le service de documentation concerne particulièrement les opérationnels de la Fondation. Ce sont les premiers usagers.*
- *Deux besoins essentiels : la visibilité et la traçabilité : il faut organiser la réception, la circulation et la visibilité de l'information pour que la documentation soit vivante.*
- *Par ailleurs, il est très important de suivre l'actualité : une activité de veille, notamment concernant la presse spécialisée, pourrait être intéressante (informer pour agir).*
- *Faire quelque chose de simple.*
- *Faire des propositions pour optimiser le service*
- *Interrogations : la gestion documentaire risque de prendre beaucoup de temps : faudra-t-il engager quelqu'un ?*

## **Entretien avec Christiane BALLET**

Responsable DAF / DRH

### **Documentation :**

Documentation juridique :

- droit du travail (gestion du personnel)
- droit social
- fiscalité
- droit des associations et fondations

Documentation comptable

Ouvrages

Abonnements revues :

- LAMY association
- JURI association
- Memento Français

Publications plus générales (reçues par le courrier) :

- Migrations Etudes
- Union sociale (UNIOPS)
- FAPIL
- Action Logement
- l'ADRI
- AFTA
- Emmaüs
- Et les autres ?
- La lettre de la quinzaine (Emmaüs)
- UNOGEP
- La lettre de la DIV
- Trait d'Union (circulation interne : pour chaque salarié et chaque bénévole)

### **Attentes et interrogations :**

- Inventaire exhaustif de toutes les ressources documentaires de la Fondation, abonnements et ouvrages (identification)
- Localiser ces ressources documentaires de manière précise
- Faire un tri dans la documentation (repérer les doublons, la documentation inexploitable, les abonnements qui ne sont pas lus...)
- Identifier de nouvelles sources documentaires
- Réfléchir sur le photocopillage massif
- Recherche de la transparence
- Propositions pour optimiser la circulation de l'information et de la documentation
- Qui s'occupera de la gestion documentaire ?

## Entretien avec Monique SAMSON

Service Collecte et mécénat

### Les ressources documentaires internes et externes

De quelle documentation disposez vous actuellement ? Quelle en est la nature ? Quel en est le contenu ?

S'agit-il d'une documentation générale ou d'une documentation spécifique au domaine de votre service ?

*Une partie de la documentation est générale (sur la Fondation, ses actions). En effet, étant donné l'activité du service, un grand nombre des donateurs demandent des informations.*

*Une partie de la documentation est juridique (lien avec Fatima).*

*Une partie de la documentation est spécifique au service : marketing, Comité de la Charte (peu).*

Quelles sont vos acquisitions ?

*Tous les livres de l'Abbé (afin d'avoir des citations pour les messages, afin d'avoir des références concernant sa vie, ...)*

Avez-vous des abonnements ? Si oui, lesquels ?

*La lettre Excel (spécifique au service).*

Quelle documentation est produite par le service ? Quels sont les destinataires de cette documentation (production pour l'interne ou pour l'externe) ?

*Un bilan tous les deux mois, les rapports d'activité. Les destinataires sont aussi bien les donateurs que des destinataires internes. Le "gros" rapport (synthèse) est en effet à distribuer au grand public.*

Pensez vous qu'une partie de votre documentation est présente dans un autre service ?

*Oui. La communication possède également la documentation relative à la Fondation Abbé Pierre.*

De quand date le dernier tri de votre documentation ?

*Le dernier tri date de l'année dernière.*

Dans quelle mesure votre documentation vous sert-elle (ou ne vous sert-elle pas) ?

*La documentation sert régulièrement, sauf peut-être la documentation juridique.*

Concernant votre documentation, faites-vous une différence entre la mémoire et l'usage régulier ?

*Physiquement (classement) non, mais mentalement, oui.*

Votre documentation est-elle classée, ordonnée ? par nature ? par thème ? Quel est le classement choisi ? Est il personnel et / ou consultable par autrui ?

*Classement par thème : Emmaüs, Boutiques solidarité, Marketing, Mécénat, partenaires institutionnels, ...*

Que pensez vous du système existant ? Quels sont les possibles dysfonctionnements et / ou avantages de ce système ?

*Il y a un problème d'accès à la documentation des autres services : lorsqu'une question d'un donateur est pointue ou technique, il est alors parfois difficile d'y répondre.*

*Il est impossible de retrouver un document dans un autre service si la personne n'est pas là : on ne sait pas où chercher.*

*Il y a trop de documents en double exemplaire (PV, ordre du jour, ...) : il faut centraliser ces documents.*

*Lien avec la communication et le service Legs et donation.*

Quel budget est approximativement consacré à la documentation ?

*Le budget est de 5 500 francs.*

### La réorganisation du "service existant" : la création du service documentation

Quels sont vos besoins documentaires : de quel type d'information avez-vous besoin ?

*Documentation concernant plus généralement les actions menées par la Fondation Abbé Pierre et sur la vie de l'Abbé Pierre, ... sur Emmaüs...*

Quelles sont vos attentes, concernant notamment :

- la circulation de l'information en interne ? *centralisation. Être au courant de ce qui se passe dans la Fondation Abbé Pierre afin de pouvoir communiquer dessus et informer sur les projets (perte d'informations !).*
- les possibles nouvelles acquisitions ? *pas d'acquisitions a priori : en effet, la documentation est certainement présente (sur Emmaüs, le mouvement, les ramifications, ...) mais actuellement introuvable !*
- de nouveaux services (diffusion sélective d'information (DSI), élaboration de dossiers documentaires, listes d'information des dernières acquisitions, ...) ? *Liste des dernières acquisitions.*

Avez-vous des inquiétudes quant à la mise en place de ce nouveau service ?

*Non, mais c'est un travail énorme qui demande beaucoup de temps. Cependant, après, ce sera nettement mieux.*

Comment envisagez vous l'organisation du nouveau service de documentation ?

*Un accès facile et rapide à l'information : un classement thématique avec distinction de la documentation générale de thèmes plus pointus (comme les articles de loi).*

*Il permettra de centraliser (stop les photocopies quand un document est pour tous).*

*remarque : rêve qu'une partie de la documentation soit accessible directement sur écran, de chaque poste d'ordinateurs (pas les livres, mais l'actualité, ou certains articles).*

Préférez-vous un lieu unique ou un service éclaté (séparation de la documentation "générale" de la documentation spécifique) ?

*Un lieu unique est (actuellement) utopique. Il est préférable d'envisager un service éclaté.*

Connaissez vous des systèmes de codification (Dewey) ?

*Non.*

Connaissez vous les thesaurus (ou liste d'autorité) et ses usages ?

*Non.*

Quels sont les thèmes spécifiques à votre service ?

*collecte, don.*

Quels mots clés qualifient votre domaine ?

*conseil stratégique, marketing, marketing direct.*

Quels mots clés qualifient plus généralement la Fondation Abbé Pierre ?

*habitat, logement, interpellation politique, pouvoirs publics, boutiques solidarités, missions de la Fondation Abbé Pierre, international.*

*remarque : importance de la transparence quant aux finances, vis-à-vis des donateurs.*

Que pensez vous de la mise en place d'une base de données documentaire (et de sa mise en réseau) ?

*C'est une bonne chose.*

Quelles sont les rubriques que vous souhaiteriez trouver dans cette base de données lors d'une interrogation (en dehors des habituelles rubriques correspondant aux notices catalographiques) ?

*Thème, résumé.*

*La date comme champ d'interrogation.*

## Entretien avec Fatima MATEOS

Service Legs, donation et gestion patrimoniale

### Les ressources documentaires internes et externes

De quelle documentation disposez vous actuellement ? Quelle en est la nature ? Quel en est le contenu ?

*Il s'agit d'une documentation relative au domaine du droit. Elle se compose notamment des différents codes.*

S'agit-il d'une documentation générale ou d'une documentation spécifique au domaine de votre service ?

*Il s'agit surtout d'une documentation spécifique au service.*

Quelles sont vos acquisitions ?

*Des revues professionnelles, des revues de conseil (par des notaires), des guides juridiques, des annuaires (notariat) et des bottins.*

*Par ailleurs, il faut la renouveler tous les deux ans dans certains domaines, comme le Code civil.*

Avez-vous des abonnements ? Si oui, lesquels ?

*Il n'y a pas d'abonnements.*

Quelle documentation est produite par le service ? Quels sont les destinataires de cette documentation (production pour l'interne ou pour l'externe) ?

*Le service produit des brochures "Dons, donations, legs", destinées au public extérieur (notaires et particuliers).*

*Le service produit également des rapports d'activité (tous les ans) pour l'interne.*

Pensez vous qu'une partie de votre documentation est présente dans un autre service ?

*Non. Mais va se servir de la documentation de Bruno pour les juriscenseurs sur l'habitat, pour le code de l'urbanisme.... ou de la documentation de Christian Ballet pour le droit des associations.*

De quand date le dernier tri de votre documentation ?

*Il date de l'année dernière.*

Dans quelle mesure votre documentation vous sert-elle (ou ne vous sert-elle pas) ?

*Une partie de la documentation sert peu. Mais la documentation juridique est essentielle (besoin pour tous les jours).*

Concernant votre documentation, faites-vous une différence entre la mémoire et l'usage régulier ? (rien)

Votre documentation est-elle classée, ordonnée ? par nature ? par thème ? Quel est le classement choisi ? Est il personnel et / ou consultable par autrui ?

*Le classement est personnel, peu rationalisé. Une distinction est faite en fonction des types de supports : les articles d'un côté, les monographies de l'autre. Par ailleurs, tout ce qui concerne le droit (les codes) est particulièrement ordonné.*

Que pensez vous du système existant ? Quels sont les possibles dysfonctionnements et / ou avantages de ce système ?

*Le système existant n'est pas satisfaisant : on ne sait pas qui possède quoi. Lorsque l'on va au studio, on découvre un "coffre merveilleux".*

Quel budget est approximativement consacré à la documentation ?

*Le budget a été revu à la baisse : 4 000 francs pour 2000.*

### La réorganisation du "service existant" : la création du service documentation

Quels sont vos besoins documentaires : de quel type d'information avez-vous besoin ?

*De la documentation juridique, essentiellement (les lois).*

*Souhait : avoir les juriscenseurs du Civil.*

Quelles sont vos attentes, concernant notamment :

- la circulation de l'information en interne ? *renvoi d'articles d'une revue d'un autre service*
  - les possibles nouvelles acquisitions ? *le jurisclasser du Civil*
  - de nouveaux services (diffusion sélective d'information (DSI), élaboration de dossiers documentaires, listes d'information des dernières acquisitions, ...) ? *liste des dernières acquisitions, puis DSI, puis dossiers documentaires (comme "tout savoir sur l'assurance vie")*.
- remarque : une partie de la documentation concernant la Fondation Abbé Pierre est perdue ? égarée ?*

Avez-vous des inquiétudes quant à la mise en place de ce nouveau service ?

*Non, aucune inquiétude. Cependant, il est essentiel que chacun se montre un tant soit peu discipliné (ne pas garder les documents, ne pas les égarer, ...)*

Comment envisagez vous l'organisation du nouveau service de documentation ?

Préférez-vous un lieu unique ou un service éclaté (séparation de la documentation "générale" de la documentation spécifique) ?

*Préférence pour un service éclaté avec séparation de la documentation générale (en bas) et de la documentation spécifique au service.*

Connaissez vous des systèmes de codification (Dewey) ?

*Non*

Connaissez vous les thesaurus (ou liste d'autorité) et ses usages ?

*Non*

Quels sont les thèmes spécifiques à votre service ?

*Legs, donation, gestion patrimoniale*

Quels mots clés qualifient votre domaine ?

*Legs, donation, gestion patrimoniale, succession, testament, ...*

Quels mots clés qualifient plus généralement la Fondation Abbé Pierre ?

*Logement, habitat, social, personnes en difficulté, ...*

Que pensez vous de la mise en place d'une base de données documentaire (et de sa mise en réseau) ?

*C'est très bien.*

*remarque : moteur de recherche Sherlock*

Quelles sont les rubriques que vous souhaiteriez trouver dans cette base de données lors d'une interrogation (en dehors des habituelles rubriques correspondant aux notices catalographiques) ?

*Un résumé explicatif.*

## Entretien avec Danièle LEOTY

Service Communication

### Les ressources documentaires internes et externes

De quelle documentation disposez-vous actuellement ? Quelle en est la nature ? Quel en est le contenu ?

*Etudes commandées, pilotées, envoyées par des partenaires. Des rapports d'organismes extérieurs à la FAP.*

*Quelques livres de l'Abbé. Des annuaires spécialisés (communication). Quelques documents de référence (loi d'orientation du Ministère – volet logement, guide méthodologique).*

*Il y a finalement peu de sources d'informations fiables, ou alors elles sont trop dispersées. Une banque d'images (pour illustrer les journaux, pour les expositions...) est assez bien organisée. Mais pour les films, c'est le désordre et c'est méconnu. Il est essentiel de bien identifier les sources, notamment les possibles sources (ressources) extérieures.*

S'agit-il d'une documentation générale ou d'une documentation spécifique au domaine de votre service ?

*Un peu des deux.*

Quelles sont vos acquisitions ?

*Peu.*

Avez-vous des abonnements ? Si oui, lesquels ?

*Les trois quotidiens et quelques périodiques spécialisés comme Le courrier du logement, Actualités sociales. Mais très peu lu (manque de temps) : lecture de ce qui est lié à l'opérationnel du moment (sujet des réunions, ...).*

Quelle documentation est produite par le service ? Quels sont les destinataires de cette documentation (production pour l'interne ou pour l'externe) ?

*Rapport d'activité, les dossiers de la Fondation, les carnets du mal logement, la revue Fondations (bien, mais trop long à lire)...*

*A noter le nouveau support Internet*

*Un petit film amateur pour informer : pour l'interne dans un premier temps et peut être pour l'externe plus tard ?*

Pensez-vous qu'une partie de votre documentation soit présente dans un autre service ?

*Problème de duplication de la documentation produite et de la documentation acquise (référence à Bruno).*

De quand date le dernier tri de votre documentation ?

*Le dernier tri partiel de la documentation date du dernier rangement (1 mois). Mais la salle de documentation est un véritable « foutoir », « déposéir ».*

Dans quelle mesure votre documentation vous sert-elle (ou ne vous sert-elle pas) ?

*Une partie de la documentation sert peu. Mais cette documentation est rassurante : potentialité (à portée de la main).*

*Une partie sert régulièrement*

Concernant votre documentation, faites-vous une différence entre mémoire et usage régulier ?

*Vaguement.*

Votre documentation est-elle classée, ordonnée ? par nature ? par thème ? Quel est le classement choisi ? Est-il personnel et / ou consultable par autrui ?

*Le repérage est facile pour ce qui est produit. Il est plus difficile pour la documentation « vieille », la documentation extérieure.*

*L'organisation est thématique : logement des jeunes, documentation opérationnelle (pas morte). La documentation est facilement consultable par quelqu'un d'extérieur (pour une recherche empirique). C'est assez concret. Il n'y a pas de rubrique mystérieuse.*

Que pensez-vous du système existant ? Quels sont les possibles dysfonctionnements et / ou avantages de ce système ?

*Il n'y a pas de système existant. Il est absent. Il est impossible à utiliser. Chacun a son mode d'emploi personnel : demander à Michèle S., demander aux différents services. Cela peut fonctionner si la structure est petite et si les*

personnes sont disponibles. Mais si elle augmente ou si les personnes sont absentes...(dysfonctionnement : partage alors impossible). On n'a pas accès à tout, car on ne sait pas où est l'information.

Quel budget est approximativement consacré à la documentation ?

Le budget de 1999 était de 60 000 francs :

- 35 000 pour les abonnements revue de presse
- 10 000 pour la société d'envoi de communiqué de presse
- 15 000 pour les abonnements

Le budget 2000 est de 120 000 francs (prévisionnel)

### La réorganisation du « service existant » : la création du service documentation

Quels sont vos besoins documentaires ? de quel type d'information avez-vous besoin ?

Si l'on avait un vrai service documentaire : travail sur l'identification des sources, pour pouvoir renvoyer les gens qui demandent de l'information (// site Internet : renvoi, lien). Assez urgent pour décharger de la pression.

Qui détient l'information ?

Créer des liens avec ces sources pour qu'elle servent de relais.

Quelles sont vos attentes concernant notamment :

- la circulation de l'information en interne ? il y a régulièrement des réunions (réunion d'information générale, réunion de petite coordination, réunion de grande coordination) qui permettent un partage de l'information. Il y a également le journal interne Trait d'union (pas très communiquant). Et de manière informelle, le téléphone, le courrier (donne et reçoit).
- les possibles nouvelles acquisitions ? pas de manque cruel
- de nouveaux services (diffusion sélective d'information (DSI), élaboration de dossiers documentaires, listes d'information des dernières acquisitions...)? Etre informé des nouveautés via intranet et DSI (actuellement : DSI spontanée).

Avez-vous des inquiétudes quant à la mise en place de ce nouveau service ?

Projet dont il est difficile de mesurer les implications (limites du service).

Comment envisagez-vous l'organisation du nouveau service de documentation ?

Distinguer l'information interne pour les opérationnels et l'information externe pour le public (comme sur Internet).

Préférez-vous un lieu unique ou éclaté (séparation de la documentation « générale » de la documentation spécifique) ?

Un lieu central pour la documentation générale (transversal). Mais identification du plus spécifique afin qu'il soit accessible (libre accès).

Connaissez-vous des systèmes de codification (pour le repérage spatial, l'organisation physique, la recherche empirique) ?

Non. Recherche empirique, au hasard (consommatrice de récit / romans, pas familière des bibliothèques).

Connaissez-vous les thesaurus (ou liste d'autorité) et ses usages ?

Non.

Quels sont les thèmes spécifiques à votre service ? sensibilisation, communication institutionnelle, événementiel, relations presse, interpellation politique

Quels mots clés qualifient votre domaine ?

Quels mots clés qualifient plus généralement la Fondation Abbé Pierre ? Historique FAP, mouvement Emmaüs, habitat logement, boutiques solidarité, espace solidarité habitat (ESH), action culturelle, solidarité internationale

Que pensez-vous de la mise en place d'une base de données documentaire ?

Il faut quelque chose de basique, d'utile. C'est indispensable.

Quelles sont les rubriques que vous souhaiteriez trouver dans cette base de données lors d'une interrogation (en dehors des habituelles rubriques correspondant aux notices catalographiques) ?

Evaluation de l'intérêt du document : pour mémoire ou intéressant à lire ? (quelque chose de simple : à quel titre on garde ce document). Avis sur le document et sur le destinataire potentiel (pour qui ?)

## Entretien avec Michèle SANTONASTASO

Service Communication

### Les ressources documentaires internes et externes

De quelle documentation disposez vous actuellement ? Quelle en est la nature ? Quel en est le contenu ?

*Presse, rapports d'activité, documentation FNARS, des Ministères, des livres sur l'Abbé.  
Il y a également les études demandées aux cabinets spécialisés.*

S'agit-il d'une documentation générale ou d'une documentation spécifique au domaine de votre service ?

*Les deux (référence à la presse).*

Quelles sont vos acquisitions ?

*Les acquisitions sont ponctuelles : ce sont des outils de travail. Il y a peu de livres de référence (généralistes).*

Avez-vous des abonnements ? Si oui, lesquels ?

*Le Monde, Libération, La Croix, Actualité sociale (hebdo / mensuel).*

*La lettre de l'ADRI, DIV, Emmaüs France*

*La revue Esprit, ...*

*La Fondation Abbé Pierre reçoit également des périodiques gratuits (Réfugiés, ...), ainsi que les journaux des autres associations.*

Quelle documentation est produite par le service ? Quels sont les destinataires de cette documentation (production pour l'interne ou pour l'externe) ?

*Le journal (tous les trimestres), le rapport annuel, la revue Fondation, et les guides.*

*Par ailleurs, la Fondation Abbé Pierre participe à la co-édition et au co-financement de certains livres.*

*Les destinataires de cette documentation sont aussi bien internes qu'externes.*

Pensez vous qu'une partie de votre documentation est présente dans un autre service ?

*Non. A priori.*

De quand date le dernier tri de votre documentation ?

*Le tri concerne uniquement les journaux (tous les mois).*

*La documentation est très utile sur un an (pour la rédaction du rapport annuel).*

*Remarque : rédaction avec la collaboration d'un chercheur (service documentation "annexe").*

Dans quelle mesure votre documentation vous sert-elle (ou ne vous sert-elle pas) ?

*Le service documentation de la communication jouxte la salle de documentation : de ce fait, il récupère tous les documents dont on ne sait que faire dans les autres services (poubelle de la Fondation Abbé Pierre).*

Concernant votre documentation, faites-vous une différence entre la mémoire et l'usage régulier ?

*Mentalement, certainement implicitement. Mais d'un point de vue de l'organisation spatiale, pas vraiment.*

Votre documentation est-elle classée, ordonnée ? par nature ? par thème ? Quel est le classement choisi ? Est il personnel et / ou consultable par autrui ?

*Pas du tout. Il n'y a aucun classement.*

Que pensez vous du système existant ? Quels sont les possibles dysfonctionnements et / ou avantages de ce système ?

*Une grande partie de la documentation est morte. Cependant, il est intéressant de garder certaines revues qui ont marqué leur époque et qui n'existent plus actuellement (Lampadaire, ...).*

*Le service est incohérent et désordonné. C'est une poubelle. On ne peut pas parler de documentation, car pour parler de documentation, il faudrait considérer qu'il y a information : or, les gens ne sont pas informés (au courant) de l'existant. Ils méconnaissent l'existant (car opaque). Désinvestissement.*

*Personne ne sait exactement qui possède quoi. Les personnes responsables des services ne savent pas retrouver leur documentation rapidement pour eux ou pour autrui (il me semble avoir vu le document quelque part). La "circulation" de la documentation se fait surtout de service à service.*

*On n'est pas au courant de ce sur quoi les gens travaillent (exemple : dossier sur les squats).*

Quel budget est approximativement consacré à la documentation ?

*Le budget pour la documentation - communication - information est de 120 000 francs. Cela comprend les abonnements presse et les "demandes" documentaires à des services extérieurs (dépouillement de la presse : donner tous les articles parlant de la Fondation Abbé Pierre, ... avec liste de mots clés).*

### **La réorganisation du "service existant" : la création du service documentation**

Quels sont vos besoins documentaires : de quel type d'information avez-vous besoin ?

*Pas d'idée précise. Plutôt la presse.*

Quelles sont vos attentes, concernant notamment :

- la circulation de l'information en interne ? être au courant des projets sur lesquels travaillent les autres personnes de la Fondation Abbé Pierre.
- les possibles nouvelles acquisitions ?
- de nouveaux services (diffusion sélective d'information (DSI), élaboration de dossiers documentaires, listes d'information des dernières acquisitions, ...) ? le dépouillement de la presse pour une DSI est certes intéressant, mais ne sera peut-être pas un service efficace. En effet, les personnes se plaignent d'être abreuvées d'information et ne lisent pas les articles qu'on leur donne. Peut-être serait-il préférable de signaler les articles susceptibles d'intéresser tel ou tel service. Ou, peut-être serait-il intéressant de faire un affichage de l'actualité (thème général). De ce fait, une liste de diffusion des dernières acquisitions ne sera pas (pour les mêmes raisons) efficace. Par contre, l'élaboration de dossiers documentaires thématiques serait très intéressante (les femmes seules, la pauvreté, l'emploi, le 1 % logement, le Kosovo, ...) : les articles ainsi rassemblés et organisés permettent une focalisation vers quelque chose de précis (plutôt que le vague ou l'éclaté). Par ailleurs, par ces articles, on peut avoir les noms des personnes de référence dans tel ou tel domaine.

Avez-vous des inquiétudes quant à la mise en place de ce nouveau service ?

*Non, pas concernant la mise en place du nouveau service. Mais plutôt concernant son avenir, son devenir. Peur que le projet-documentation tombe à l'eau une fois la base mise en place. En effet, la documentation n'est que rarement considérée comme une priorité. De plus, la plupart des personnes ne sont pas très motivés (même en tant qu'utilisateurs).*

Comment envisagez vous l'organisation du nouveau service de documentation ?

*Quelque chose de plus structuré, avec une vraie circulation de l'information et une vraie sensibilisation des personnes concernées. Que les gens s'intéressent à la documentation (lisent !).*

*Que les gens sachent quelle documentation existe.*

*L'outil informatique est mieux que la circulation papier qui noie l'utilisateur. C'est un outil essentiel.*

*La base de données doit être consultable par tous, mais modifiable uniquement par certains. Ou alors, sélectionner les champs modifiables.*

Préférez-vous un lieu unique ou un service éclaté (séparation de la documentation "générale" de la documentation spécifique) ?

*L'outil informatique (base de données) permet un service éclaté spatialement, car rassemblé sur l'écran.*

Connaissez vous des systèmes de codification (Dewey) ?

*Non. Connaît visuellement à quoi cela ressemble sur un livre. Ne s'en sert absolument pas pour une recherche empirique.*

Connaissez vous les thesaurus (ou liste d'autorité) et ses usages ?

*Non. Le système des mots clés est connu.*

Quels sont les thèmes spécifiques à votre service ?

Quels mots clés qualifient votre domaine ?

Quels mots clés qualifient plus généralement la Fondation Abbé Pierre ?

*Voir liste annexe + en attente.*

Que pensez vous de la mise en place d'une base de données documentaire (et de sa mise en réseau) ?

*Voir les paragraphes précédents.*

Quelles sont les rubriques que vous souhaiteriez trouver dans cette base de données lors d'une interrogation (en dehors des habituelles rubriques correspondant aux notices catalographiques) ?

*En attente.*

## Entretien avec Delphine PICARD

### Les ressources documentaires internes et externes

De quelle documentation disposez-vous actuellement ? Quelle en est la nature ? Quel en est le contenu ?

*De la documentation du service Communication. Vie sociale est un abonnement miracle !*

S'agit-il d'une documentation générale ou d'une documentation spécifique au domaine de votre service ?

*Un peu des deux.*

Quelles sont vos acquisitions ? Avez-vous des abonnements ?

*Ponctuel.*

Quelle documentation est produite par le service ? Quels sont les destinataires de cette documentation (production pour l'interne ou pour l'externe) ?

*La revue Fondations. Voir réponses de Danièle et Michèle.*

Dans quelle mesure votre documentation vous sert-elle (ou ne vous sert-elle pas) ?

*L'usage est ponctuel : pour un numéro, un thème, ... Se base sur la mémoire.*

Que pensez-vous du système existant ? Quels sont les possibles dysfonctionnements et / ou avantages de ce système ?

*Il n'y a pas de véritable système. Il y a eu beaucoup de tentatives pour faire circuler l'information mais les personnes ne se sentent pas toujours concernées.*

### La réorganisation du « service existant » : la création du service documentation

Quels sont vos besoins documentaires ? de quel type d'information avez-vous besoin ?

*Etre informée des publications du CNRS et du milieu de la recherche. Savoir où se procurer les catalogues.*

Quelles sont vos attentes concernant notamment :

- la circulation de l'information en interne ? *Trait d'union est une petite étape : que chacun écrive dedans ? Pas quelque chose d'austère. Entre le rapport d'activité et Trait d'union. Savoir ce que les autres font.*
- de nouveaux services (diffusion sélective d'information (DSI), élaboration de dossiers documentaires, listes d'information des dernières acquisitions...) ? *avoir la liste des dernières acquisitions des autres services afin d'éviter les doublons, DSI et tri sélectif sur les différents journaux.*

Avez-vous des inquiétudes quant à la mise en place de ce nouveau service ?

*Non*

Connaissez-vous des systèmes de codification (pour le repérage spatial, l'organisation physique, la recherche empirique) ?

*Non.*

Connaissez-vous les thesaurus (ou liste d'autorité) et ses usages ?

*Non.*

Quels sont les thèmes spécifiques à votre activité ? *maladie, prison, précarité, exclusion, intégration, économie sociale, aides de l'Etat, les voies d'issues, le droit d'asile, réfugié, exilé, étranger*

Que pensez-vous de la mise en place d'une base de données documentaire ?

*C'est une bonne chose, ça manque. Mais il faut du temps pour gérer, pour s'habituer, changer ses habitudes.*

Quelles sont les rubriques que vous souhaiteriez trouver dans cette base de données lors d'une interrogation (en dehors des habituelles rubriques correspondant aux notices catalographiques) ?

*La réactualisation des documents : s'il existe un pendant dans d'autres pays de l'Europe ? s'il existe des études dans d'autres pays ?*

*Documentation sur Emmaüs, l'exclusion, le logement, les lois et règlements, l'humanitaire, le caritatif...*

## Entretien avec Marie-Louison GAYE

Service Action culturelle

### Les ressources documentaires internes et externes

De quelle documentation disposez vous actuellement ? Quelle en est la nature ? Quel en est le contenu ?

*Il s'agit surtout de livres relatifs à la banlieue et aux quartiers. La plupart de la documentation a été "donnée" par Bruno.*

S'agit-il d'une documentation générale ou d'une documentation spécifique au domaine de votre service ?

*Il s'agit quasi exclusivement d'une documentation spécifique.*

Quelles sont vos acquisitions ?

*Il n'y a pas eu véritablement d'acquisitions pour l'instant. Une liste d'achats futurs attend (il s'agit essentiellement de monographies).*

Avez-vous des abonnements ? Si oui, lesquels ?

*Pas d'abonnement (pour l'instant) spécifique à ce service.*

Quelle documentation est produite par le service ? Quels sont les destinataires de cette documentation (production pour l'interne ou pour l'externe) ?

*Rapports d'activité pour l'interne et articles pour l'externe.*

Pensez vous qu'une partie de votre documentation est présente dans un autre service ?

*Non (étant donné la maigre documentation actuelle).*

De quand date le dernier tri de votre documentation ?

*Documentation toute neuve (pas de tri !).*

Dans quelle mesure votre documentation vous sert-elle (ou ne vous sert-elle pas) ?

Concernant votre documentation, faites-vous une différence entre la mémoire et l'usage régulier ?

*Actuellement, la documentation sert ponctuellement.*

Votre documentation est-elle classée, ordonnée ? par nature ? par thème ? Quel est le classement choisi ? Est-il personnel et / ou consultable par autrui ?

*La documentation n'est pas à proprement parlé classée, mais les articles sont séparés des livres.*

Que pensez vous du système existant ? Quels sont les possibles dysfonctionnements et / ou avantages de ce système ?

*Le système existant est satisfaisant au niveau de la communication interne (surtout avec le service habitat-logement), de service à service. Cependant, il faut noter les risques de redondance (un même article est parfois photocopié deux fois pour la même personne par deux personnes différentes).*

Quel budget est approximativement consacré à la documentation ?

*Le budget est de 20 000 francs.*

### La réorganisation du "service existant" : la création du service documentation

Quels sont vos besoins documentaires : de quel type d'information avez-vous besoin ?

*Le secteur Action culturelle est un secteur en constante évolution. De ce fait, il est intéressant de recevoir des périodiques prenant en compte cet aspect. Par ailleurs, il faudrait avoir certains "classiques" (au niveau des livres). Enfin, s'il existe un périodique spécifique sur le sujet (ne connaît pas), il serait intéressant de s'y abonner.*

remarque : est là depuis peu. La documentation est peu importante dans ce service. Or, il y a de réels besoins. Note sur une fiche les livres qu'elle aimerait acheter.

Quelles sont vos attentes, concernant notamment :

- la circulation de l'information en interne ? *La circulation actuelle en interne avec la communication et le service habitat-logement est très satisfaisante. Il semble important de centraliser pour éviter d'être noyé (si pas coordonné).*
- les possibles nouvelles acquisitions ? (référence à liste en attente élaborée régulièrement)
- de nouveaux services (diffusion sélective d'information (DSI), élaboration de dossiers documentaires, listes d'information des dernières acquisitions, ...) ? (rien)

Avez-vous des inquiétudes quant à la mise en place de ce nouveau service ?

*Oui (quant au fonctionnement concret), car c'est inconnu.*

Comment envisagez vous l'organisation du nouveau service de documentation ?

*remarque : a du mal à se représenter un service de documentation.*

Préférez-vous un lieu unique ou un service éclaté (séparation de la documentation "générale" de la documentation spécifique) ?

*Préférence pour un lieu éclaté, avec distinction du général et du spécifique.*

Connaissez vous des systèmes de codification (Dewey) ?

*Non. Mais intéressée pour le repérage dans l'espace (recherche empirique).*

Connaissez vous les thesaurus (ou liste d'autorité) et ses usages ?

*Non.*

Quels sont les thèmes spécifiques à votre service ?

*Culture, banlieue, pratique artistique.*

Quels mots clés qualifient votre domaine ?

*Culture, banlieue, pratique artistique, fête, peinture, théâtre, ...*

Quels mots clés qualifient plus généralement la Fondation Abbé Pierre ?

*Logement, interpellation, Abbé Pierre.*

Que pensez vous de la mise en place d'une base de données documentaire (et de sa mise en réseau) ?

*C'est très très bien. Cela permettra d'en finir avec le fonctionnement cloisonné. Cela peut permettre une mise en commun (profitable à chacun).*

Quelles sont les rubriques que vous souhaiteriez trouver dans cette base de données lors d'une interrogation (en dehors des habituelles rubriques correspondant aux notices catalographiques) ?

*Quelques mots sur le contenu.*

*Des commentaires de lecteur.*

## Entretien avec Charles BONHOMME

Service Solidarité Internationale

### Les ressources documentaires internes et externes

De quelle documentation disposez vous actuellement ? Quelle en est la nature ? Quel en est le contenu ?

*Le service Solidarité Internationale dispose de peu de documentation. Il s'agit de livres, de revues, de rapports et de dossiers. Il y a également toutes les photographies.*

S'agit-il d'une documentation générale ou d'une documentation spécifique au domaine de votre service ?

*Il s'agit d'une documentation plutôt spécifique au service (par pays). Cependant, il y a également de la documentation générale sur l'habitat : coopération et développement (pour une bonne connaissance du contexte, en dehors de opérateurs).*

Quelles sont vos acquisitions ?

(demander à Céline : en effet, Charles est nouvellement nommé à ce poste qui était précédemment occupé par Véronique Etienne, actuellement à Metz).

Avez-vous des abonnements ? Si oui, lesquels ?

Quelle documentation est produite par le service ? Quels sont les destinataires de cette documentation (production pour l'interne ou pour l'externe) ?

Pensez vous qu'une partie de votre documentation est présente dans un autre service ?

De quand date le dernier tri de votre documentation ?

(voir avec Céline, qui a permis la transition).

Dans quelle mesure votre documentation vous sert-elle (ou ne vous sert-elle pas) ?

(La documentation devrait servir régulièrement, voire quotidiennement. Il est cependant parfois difficile de trouver la documentation appropriée).

Concernant votre documentation, faites-vous une différence entre la mémoire et l'usage régulier ?

(Il souhaiterait vivement pouvoir différencier les deux : archiver une partie de la documentation).

Votre documentation est-elle classée, ordonnée ? par nature ? par thème ? Quel est le classement choisi ? Est il personnel et / ou consultable par autrui ?

(Le classement est personnel : par pays et par année. Ce qui pose parfois problème pour retrouver toute la documentation relative à un pays en particulier).

Que pensez vous du système existant ? Quels sont les possibles dysfonctionnements et / ou avantages de ce système ?

*Une partie de la documentation (les dossiers) concernent également la communication et Michel CARVOU.*

*Il n'y a pas de véritable service ou système. Il est actuellement impossible de connaître et donc de profiter des ressources documentaires présentes (mais mortes) dans le service.*

*Le système ne fonctionne pas. Il n'est pas interactif. Il est impossible pour quelqu'un d'extérieur ou de nouveau de s'y retrouver.*

Quel budget est approximativement consacré à la documentation ?

(aucune idée).

### La réorganisation du "service existant" : la création du service documentation

Quels sont vos besoins documentaires : de quel type d'information avez-vous besoin ?

Quelles sont vos attentes, concernant notamment :

- la circulation de l'information en interne ? *Il faut informer sur les projets de chacun.*
- les possibles nouvelles acquisitions ?
- de nouveaux services (diffusion sélective d'information (DSI), élaboration de dossiers documentaires, listes d'information des dernières acquisitions, ...) ? *Il faut des listes accessibles / visibles par tous. Il faudrait indexer toutes les photographies qui sont pour l'instant inexploitées et inexploitable.*

Avez-vous des inquiétudes quant à la mise en place de ce nouveau service ?

*Oui, car la mise en place d'un tel service nécessite beaucoup de temps et pose des problèmes d'organisation. Par ailleurs, il faut quelque chose de simple. Il est nécessaire de hiérarchiser les priorités.*

Comment envisagez vous l'organisation du nouveau service de documentation ?

*Il faudrait pouvoir élaborer des listes selon différents critères, que la base soit accessible de tous les postes de travail et modifiable par tous les services.*

Préférez-vous un lieu unique ou un service éclaté (séparation de la documentation "générale" de la documentation spécifique) ?

*Un service éclaté serait peut-être plus "rassurant". Le général ne serait pas conservé par le service, mais il serait facilement accessible.*

Connaissez vous des systèmes de codification (Dewey) ?

*Les systèmes ne sont pas maîtrisés mais connus (bibliothèque).*

Connaissez vous les thesaurus (ou liste d'autorité) et ses usages ?

*Connaissance du thesaurus et de ses usages.*

Quels sont les thèmes spécifiques à votre service ?

Quels mots clés qualifient votre domaine ?

*Politiques urbaines, logement, logement social, micro crédit, solidarité, auto construction, eau potable, énergie solaire, filières de construction, ...*

Quels mots clés qualifient plus généralement la Fondation Abbé Pierre ?

*Habitat, logement*

Que pensez vous de la mise en place d'une base de données documentaire (et de sa mise en réseau) ?

*(Très favorable, mais quelque peu inquiet).*

Quelles sont les rubriques que vous souhaiteriez trouver dans cette base de données lors d'une interrogation (en dehors des habituelles rubriques correspondant aux notices catalographiques) ?

*Une rubrique "étoile" permettant d'émettre / d'avoir un jugement de valeur symbolique du document (de 0 à 3 ou 4 étoiles).*

*Une rubrique pays.*

*Une rubrique thème.*

*Ces trois rubriques doivent être interrogeables.*

*Indiquer également précisément la localisation du document.*

*Idéal : que toute la documentation de la Fondation (que ce soit à Marseille, à Metz, à la Réunion ou à Paris) soit présente dans la base de données.*

## Entretien avec Céline VALSIN

### Les ressources documentaires internes et externes

De quelle documentation disposez vous actuellement ? Quelle en est la nature ? Quel en est le contenu ?

S'agit-il d'une documentation générale ou d'une documentation spécifique au domaine de votre service ?

*Il s'agit d'une documentation spécifique.*

Quelles sont vos acquisitions ?

*Les acquisitions sont ponctuelles. Il s'agit en général de livres, de bilans, et aussi de la presse.*

Avez-vous des abonnements ? Si oui, lesquels ?

*Le Monde diplomatique, Jeune Afrique, Jeune Afrique Economie.*

Quelle documentation est produite par le service ? Quels sont les destinataires de cette documentation (production pour l'interne ou pour l'externe) ?

*Une documentation est produite par le service pour l'interne (compte rendu de réunion).*

Pensez vous qu'une partie de votre documentation est présente dans un autre service ?

*Non.*

De quand date le dernier tri de votre documentation ?

*Il date de la semaine dernière (question : s'agit-il réellement d'un tri ?)*

Dans quelle mesure votre documentation vous sert-elle (ou ne vous sert-elle pas) ?

*La documentation me sert pour information (se tenir au courant).*

Concernant votre documentation, faites-vous une différence entre la mémoire et l'usage régulier ? (pas de réponse).

Votre documentation est-elle classée, ordonnée ? par nature ? par thème ? Quel est le classement choisi ? Est-il personnel et / ou consultable par autrui ?

*La documentation est classée et ordonnée selon les pays. Il est consultable par autrui.*

Que pensez vous du système existant ? Quels sont les possibles dysfonctionnements et / ou avantages de ce système ?

*Il n'y a pas de système existant. Tout passe par une relation directe avec la personne responsable de la documentation de son service (pour une recherche de documentation dans un service extérieur).*

Quel budget est approximativement consacré à la documentation ?

*Aucune idée précise (demander à Charles).*

### La réorganisation du "service existant" : la création du service documentation

Quels sont vos besoins documentaires : de quel type d'information avez-vous besoin ?

(veille documentaire concernant les différents pays potentiellement concernés par les actions de la Fondation Abbé Pierre; il s'agit essentiellement de documentation presse).

Quelles sont vos attentes, concernant notamment :

- la circulation de l'information en interne ?
- les possibles nouvelles acquisitions ?
- de nouveaux services (diffusion sélective d'information (DSI), élaboration de dossiers documentaires, listes d'information des dernières acquisitions, ...)?

(aucune réponse : aucune idée)

Avez-vous des inquiétudes quant à la mise en place de ce nouveau service ?

*Non.*

Comment envisagez vous l'organisation du nouveau service de documentation ? Préférez-vous un lieu unique ou un service éclaté (séparation de la documentation "générale" de la documentation spécifique) ?

*Préférence pour un lieu unique ET pour une séparation entre la documentation générale et la documentation spécifique.*

Connaissez vous des systèmes de codification (Dewey) ?

*Non. Mais souhaite un classement tenant compte des pays.*

Connaissez vous les thesaurus (ou liste d'autorité) et ses usages ?

*Non.*

Quels sont les thèmes spécifiques à votre service ?

*Politique étrangère, habitation.*

Quels mots clés qualifient votre domaine ?

*Solidarité internationale.*

Quels mots clés qualifient plus généralement la Fondation Abbé Pierre ?

*Logement, habitat.*

Que pensez vous de la mise en place d'une base de données documentaire (et de sa mise en réseau) ?

*C'est très bien.*

Quelles sont les rubriques que vous souhaiteriez trouver dans cette base de données lors d'une interrogation (en dehors des habituelles rubriques correspondant aux notices catalographiques) ?

*Le thème et le résumé.*

## Entretien avec Bruno SIX et Brigitte FILLEAU

Service Habitat Logement

### Les ressources documentaires internes et externes

De quelle documentation disposez vous actuellement ? Quelle en est la nature ? Quel en est le contenu ?

Brigitte : *le service est en relation avec différentes associations, différentes institutions (UNIOPSS, FNARS, FAPIL, CLAJ, HLM, Actualités HLM, PACT, IFMO, ANIL ...) qui sont des sources d'information (documentation extérieure).*

S'agit-il d'une documentation générale ou d'une documentation spécifique au domaine de votre service ?

Brigitte : *Il s'agit d'une documentation plutôt spécifique au service. En dehors des abonnements, il y a de nombreux dossiers thématiques (les jeunes et le logement, le milieu rural et le logement, les gens du voyage, les SDF, les sans-abri, ...).*

Bruno : *Il y a des dossiers relatifs aux associations auxquelles une aide est apportée, ainsi que des rapports d'activité (un rapport par an, par association) : lié à l'aspect opérationnel. En effet, l'objectif du service Habitat Logement est de réutiliser l'argent. Il est essentiel d'avoir une bonne connaissance du sujet (veille). Il faut que l'information soit accessible (stocker et diffuser).*

Bruno : *la documentation est 50 % générale (société, sociologie, social, ...), 50 % spécifique. Par ailleurs, il y a une part de documentation personnelle. La documentation est très morcelée.*

Question : où s'arrête le domaine de l'habitat logement ?

Quelles sont vos acquisitions ?  
(liste demandée à Carole).

Avez-vous des abonnements ? Si oui, lesquels ?

Brigitte : *Actualité HLM, Moniteur des travaux publics (spécifique au service), Le courrier du logement (spécifique au service, mais diffusion en interne, au niveau régional), Emmaüs flash international, La lettre (Pact Arim), Migrations (études de l'ADRI), la lettre de la quinzaine (Emmaüs), la FNARS, Actualité sociale hebdomadaire (ASH).*

Bruno : *presse spécialisée*

Quelle documentation est produite par le service ? Quels sont les destinataires de cette documentation (production pour l'interne ou pour l'externe) ?

Bruno : *les fiches mensuelles (expérience, action, fiche projet). Production pour les donateurs et production pour l'interne.*

Pensez vous qu'une partie de votre documentation est présente dans un autre service ?

Bruno : *non, car conserve "tout" (presque trop). Le service est la "mémoire" de d'autres services. Cependant, il est possible que certains abonnements soient en double. Toujours est il que certaines revues (ASH) intéressent plusieurs services et que l'information circule mal.*

De quand date le dernier tri de votre documentation ?

Bruno : *du dernier déménagement (c'est-à-dire de deux mois) !*

Dans quelle mesure votre documentation vous sert-elle (ou ne vous sert-elle pas) ?

Bruno : *Une partie de la documentation sert peu (mais peut potentiellement servir plus tard); une partie de la documentation est difficilement exploitable / exploitée, car difficile à trouver (même si on sait qu'elle existe quelque part).*

Concernant votre documentation, faites-vous une différence entre la mémoire et l'usage régulier ?

Bruno : *toute une partie de la documentation est archivée (celle correspondant aux prédécesseurs).*

Votre documentation est-elle classée, ordonnée ? par nature ? par thème ? Quel est le classement choisi ? Est-il personnel et / ou consultable par autrui ?

Bruno : *le classement est fait dans l'urgence : la documentation "ancienne", "vieille" est rangée par à coup, tandis que le reste traîne sur le bureau. Le tri est douloureux (que jeter ?). Il faut le faire, mais en même temps, il y a un devoir de mémoire.*

*Le classement est personnel (et d'une certaine manière rationalisé). Il est en soi consultable par autrui, mais la plupart du temps, il faut faire appel au responsable pour retrouver un document précis.*

Que pensez vous du système existant ? Quels sont les possibles dysfonctionnements et / ou avantages de ce système ?

*Bruno : Une partie de la documentation (récupérée) est inutilisable, "morte" (exemple : le tour de France du mal logement).*

*Le système est très mauvais.*

Quel budget est approximativement consacré à la documentation ?

*Environ 9 000 francs (surtout des abonnements).*

### **La réorganisation du "service existant" : la création du service documentation**

Quels sont vos besoins documentaires : de quel type d'information avez-vous besoin ?

*Brigitte : information sur la législation (veille), l'aspect réglementaire, ainsi que les réflexions sur le logement (compte rendu, ...).*

*Bruno : démarche qualitative : retrouver l'information vite et bien (pertinence).*

Quelles sont vos attentes, concernant notamment :

- la circulation de l'information en interne ? *lisibilité et partage. Que les pratiques des autres soient connues (Bruno)*
- les possibles nouvelles acquisitions ?
- de nouveaux services (diffusion sélective d'information (DSI), élaboration de dossiers documentaires, listes d'information des dernières acquisitions, ...) ? *le service Habitat Logement fait déjà une DSI, mais serait favorable à un retour. Il serait intéressant d'avoir des dossiers documentaires sur commande. Enfin, il n'est pas inintéressant d'être tenu au courant des dernières acquisitions.*

*Bruno : idéal : avoir une formation / initiation méthodologique pour retrouver l'information accessible en ligne (notamment dans le domaine du droit) : savoir trouver l'information chez les autres.*

Avez-vous des inquiétudes quant à la mise en place de ce nouveau service ?

*Bruno : Non.*

Comment envisagez vous l'organisation du nouveau service de documentation ?

*Bruno : transparence et circulation interne des dossiers. Classement mis à jour et consultable. Avoir des outils performants pour trouver l'information que l'on ne trouve pas ailleurs.*

Préférez-vous un lieu unique ou un service éclaté (séparation de la documentation "générale" de la documentation spécifique) ?

*Bruno : un lieu éclaté*

Connaissez vous des systèmes de codification (Dewey) ?

*Bruno : oui (en tant qu'utilisateur). Remarque : de nouveaux termes apparaissent sans cesse (il faut une codification adaptée, adaptable).*

Connaissez vous les thesaurus (ou liste d'autorité) et ses usages ?

*Bruno : oui. Il existe des fiches (dossiers) avec des mots clés choisis à partir d'un thesaurus (à part : voir le polycopié).*

*remarque : un thesaurus doit suivre une mise à jour. Un service documentaire n'est pas une structure figée mais organisée !!!*

Quels sont les thèmes spécifiques à votre service ?

*Brigitte : les publics (jeunes, gens du voyage, sans abri, les Rmistes, la grande pauvreté, les étrangers), la nature des logements (pension de famille, résidences sociales, foyer, logement d'urgence, copropriété dégradée, quartier d'habitat social), politique de la ville, le 1 % logement, les aides personnelles au logement, développement social urbain, habitat, culture, économie...*

*Bruno : voir le classement élaboré de manière personnelle (polycopié)*

Quels mots clés qualifient votre domaine ?

Quels mots clés qualifient plus généralement la Fondation Abbé Pierre ?

Que pensez vous de la mise en place d'une base de données documentaire (et de sa mise en réseau) ?

Bruno : *c'est un vaste chantier qui demande du temps et de l'énergie. Il ne faut pas se faire trop d'illusions quant à la rapidité de l'élaboration. Par ailleurs, cela demande une participation.*

Quelles sont les rubriques que vous souhaiteriez trouver dans cette base de données lors d'une interrogation (en dehors des habituelles rubriques correspondant aux notices catalographiques) ?

**Annexe : la fiche DPH (Bruno)**

Fiche d'expérience réalisée par un organisme en rapport avec un projet. Ces fiches sont consultables par les associations.

Lien avec la Fondation pour le Progrès de l'Homme (a mis au point cet outil informatique).

Ces fiches sont des descriptions et des commentaires d'expériences et de projets dans divers domaines.

On effectue une recherche par mots clés. Ces fiches sont rédigées sous Word.

Ces fiches permettent un échange d'expérience

Une fiche fait entre une demi-page et deux pages.

Page 1 : Titre (sous titre), date de rédaction, auteurs, texte.

Page 2 : Commentaires, notes, nom et adresse de l'organisme (zone 1)

Mots clés (zone 2)

Sources d'information utilisées (zone 3)

## Entretien avec Dominique Cécile VARNAT

Service Accueil et accompagnement social

### Les ressources documentaires internes et externes

De quelle documentation disposez vous actuellement ? Quelle en est la nature ? Quel en est le contenu ?

*Il y a des abonnements réguliers (lien social, documentation FNARS), des études, des rapports d'activité, de la documentation générale, des bouquins.*

S'agit-il d'une documentation générale ou d'une documentation spécifique au domaine de votre service ?

*Il s'agit pour 90 % d'une documentation spécifique au service.*

Quelles sont vos acquisitions ?

*Il s'agit surtout de petites études, ou de cahiers d'informations.*

Avez-vous des abonnements ? Si oui, lesquels ?

(?)

Quelle documentation est produite par le service ? Quels sont les destinataires de cette documentation (production pour l'interne ou pour l'externe) ?

*Une documentation est produite par le service : des notes d'information pour les boutiques solidarité (photocopie diffusée également aux services potentiellement intéressés), et études internes / externes, notamment pour les partenaires.*

Pensez vous qu'une partie de votre documentation est présente dans un autre service ?

*Garde très peu de documentation susceptible de se trouver dans un autre service.*

De quand date le dernier tri de votre documentation ?

*Le tri est "quotidien". Un grand tri deux fois par an (août et décembre).*

Dans quelle mesure votre documentation vous sert-elle (ou ne vous sert-elle pas) ?

*Une partie de la documentation a un usage régulier, une autre partie un usage ponctuel, une autre partie (60 %) ne sert à rien.*

Concernant votre documentation, faites-vous une différence entre la mémoire et l'usage régulier ?

*N'a aucune mémoire, car elle existe ailleurs ! A une mémoire de deux ans, tout au plus.*

Votre documentation est-elle classée, ordonnée ? par nature ? par thème ? Quel est le classement choisi ? Est il personnel et / ou consultable par autrui ?

*La documentation est classée, mais pas "ordonnée". Elle s'organise selon des thèmes, et selon l'utilisation (l'actif). Cette documentation est consultable par autrui facilement.*

Que pensez vous du système existant ? Quels sont les possibles dysfonctionnements et / ou avantages de ce système ?

*Le système existant n'est pas satisfaisant du tout : on est noyé sous l'information. Il y a trop de documentation. Il est difficile de trier ce qui est potentiellement / effectivement utile.*

Quel budget est approximativement consacré à la documentation ?

*Pour 1999, le budget est de 15 000 à 16 000 francs (en général, entre 10 000 et 20 000 francs).*

### La réorganisation du "service existant" : la création du service documentation

Quels sont vos besoins documentaires : de quel type d'information avez-vous besoin ?

*Documentation concernant les problématiques des personnes qui fréquentent les accueils de jour : chiffres, statistiques, analyses sociologiques - quantitatives - qualitatives, fiches d'expérience, loi, décret d'application, circulaires, livres de référence...*

*Documentation relative à la Fondation Abbé Pierre (remarque : cette documentation, intéressante ponctuellement, est générale, et donc concerne les autres services).*

Quelles sont vos attentes, concernant notamment :

- la circulation de l'information en interne ? *éviter (arrêter) la redondance au niveau de la documentation (un classeur mémoire de l'information commune, conservé dans une pièce).*
- les possibles nouvelles acquisitions ?
- de nouveaux services (diffusion sélective d'information (DSI), élaboration de dossiers documentaires, listes d'information des dernières acquisitions, ...) ? *DSI, élaboration de dossiers documentaires (transversalité : pôle commun d'information), liste des dernières acquisitions, ...*

Avez-vous des inquiétudes quant à la mise en place de ce nouveau service ?

*Non, au contraire. C'est fantastique, sécurisant.*

Comment envisagez vous l'organisation du nouveau service de documentation ?

Préférez-vous un lieu unique ou un service éclaté (séparation de la documentation "générale" de la documentation spécifique) ?

*Un lieu unique.*

Connaissez vous des systèmes de codification (Dewey) ?

*La codification est connue : considérée comme un système efficace.*

Connaissez vous les thesaurus (ou liste d'autorité) et ses usages ?

*Ne connaît ni les thesaurus, ni les usages, mais après explication est très favorable à cet outil.*

Quels sont les thèmes spécifiques à votre service ?

Quels mots clés qualifient votre domaine ?

*accueil de jour, urgence sociale, minima sociaux, errance des jeunes, chômage, insertion, santé, formation, administration, subventions, psychiatrie, rupture familiale, toxicomanie, tabagisme, alcoolisme*

Quels mots clés qualifient plus généralement la Fondation Abbé Pierre ?

*logement, insertion, populations démunies, populations marginalisées, solidarité*

Que pensez vous de la mise en place d'une base de données documentaire (et de sa mise en réseau) ?

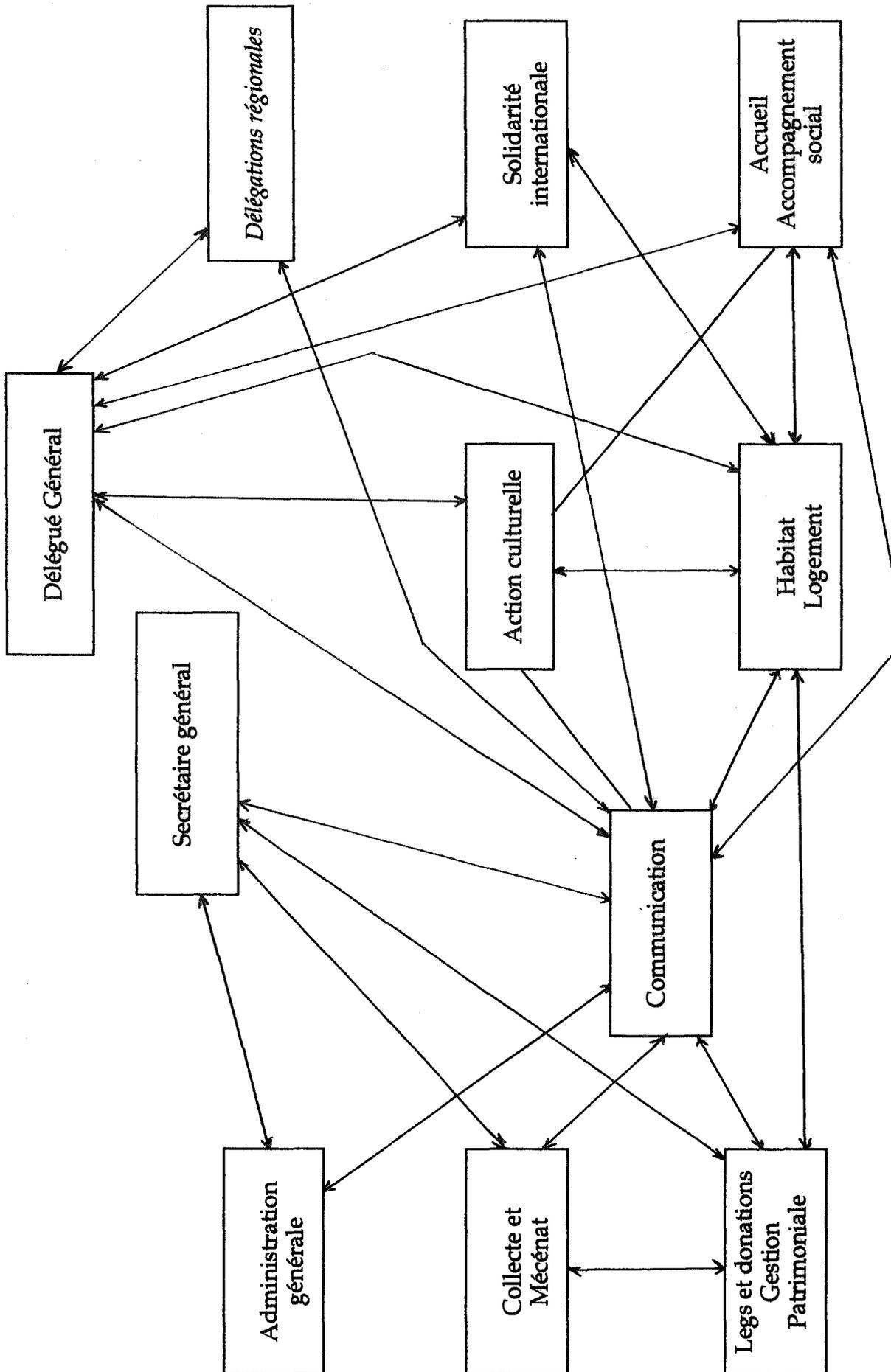
*C'est vraiment très très bien (très favorable) : c'est génial.*

remarque : a déjà connu un service de documentation (était émerveillée par le fonctionnement)

Quelles sont les rubriques que vous souhaiteriez trouver dans cette base de données lors d'une interrogation (en dehors des habituelles rubriques correspondant aux notices catalographiques) ?

*Thèmes, mots clés, résumé de trois ou quatre lignes.*

SCHEMA DE LA CIRCULATION DE L'INFORMATION (ANNEXE 4)



### Définitions

Un thesaurus est une "liste d'autorité organisée de descripteurs et de non descripteurs obéissant à des règles terminologiques propres et reliés entre eux par des relations sémantiques" (définition de l'AFNOR). C'est une liste structurée de concepts destinée à représenter de manière univoque le contenu des documents et des questions dans un système documentaire déterminé.

L'indexation est une représentation analytique du contenu conceptuel des documents par une série de descripteurs utilisés en vue du stockage et de la recherche d'information.

Un descripteur (ou terme préférentiel) est une unité linguistique qui sert à désigner un concept et permettant l'indexation des documents dans un système d'information et de documentation. C'est une clé d'accès aux documents dont il synthétise le contenu.

Un non descripteur est un terme synonyme d'un descripteur, non choisi lors de l'indexation.

### Objectifs de ce thesaurus

Ce thesaurus, dont la conception a été dirigée par un souci de simplicité, est consacré au domaine d'activité spécifique à la Fondation Abbé Pierre. Il va servir d'interface d'accès à la future base de données. Il permet de normaliser le vocabulaire (caractère contrôlé du langage) afin de faciliter l'indexation et la recherche d'information.

Pour que ce thesaurus (et par là même, la base de données) soit un outil performant, il est essentiel de procéder régulièrement à une mise à jour, que l'on peut décomposer en trois phases :

- ✓ nettoyage : rectifier les incohérences dans les classifications (soit concernant les descripteurs, soit concernant les relations entre descripteurs).
- ✓ peignage : vérifier la couverture du domaine à la lumière de l'usage.
- ✓ alimentation : enrichir le thesaurus sur l'usage réel des termes employés spontanément.

### Composition du thesaurus

Ce thesaurus comprend 690 termes, 669 descripteurs et 27 non descripteurs.

Ce thesaurus se compose de :

- ✓ une carte conceptuelle générale
- ✓ une liste systématique
- ✓ une liste permutée
- ✓ une liste alphabétique

La carte conceptuelle générale donne un aperçu du champ de couverture du domaine et de l'organisation des termes. Cette carte ne comprend pas tous les termes du thesaurus.

La liste systématique est une représentation textuelle approfondie de la carte. Cette liste se compose de tous les termes descripteurs du thesaurus.

La liste permutée reprend tous les termes du thesaurus, descripteurs et non-descripteurs (indiqués tous deux selon la même typographie), dans l'ordre alphabétique : chaque expression apparaît autant de fois que le nombre de termes dont elle est composée.

La liste alphabétique reprend tous les termes, descripteurs et non descripteurs, dans l'ordre alphabétique, en précisant à chaque fois les liens du descripteur avec les autres termes (premier niveau de profondeur). Les termes descripteurs sont indiqués en majuscules. Les termes non descripteurs sont indiqués en minuscules.

## Typologie des relations

Il existe plusieurs types de relations entre termes : les principales sont les relations hiérarchiques, les relations associatives et les relations d'équivalence.

Les relations entre termes sont indiquées par les abréviations suivantes :

TG	terme générique	terme représentant une notion ayant un sens plus large
TS	terme spécifique	terme représentant une notion ayant un sens plus réduit
TGP	terme générique partitif	terme représentant une notion qui est le tout de la partie
TSP	terme spécifique partitif	terme représentant une notion qui est la partie du tout
TA	terme associé	
EM	employer	le terme qui suit est le terme préférentiel
EP	employé pour	le terme qui suit est un non descripteur

La relation d'inclusion hiérarchique est une relation logique : elle introduit un rapport générique / spécifique.

Exemple :     TG    SANTE  
                  TS    SANTE PHYSIQUE  
                  TS    SANTE MENTALE

La relation d'inclusion partitive est une relation ontologique : elle introduit un rapport partie / tout ou tout / partie.

Exemple :     TGP  AFRIQUE  
                  TSP  MALI  
                  TSP  MADAGASCAR

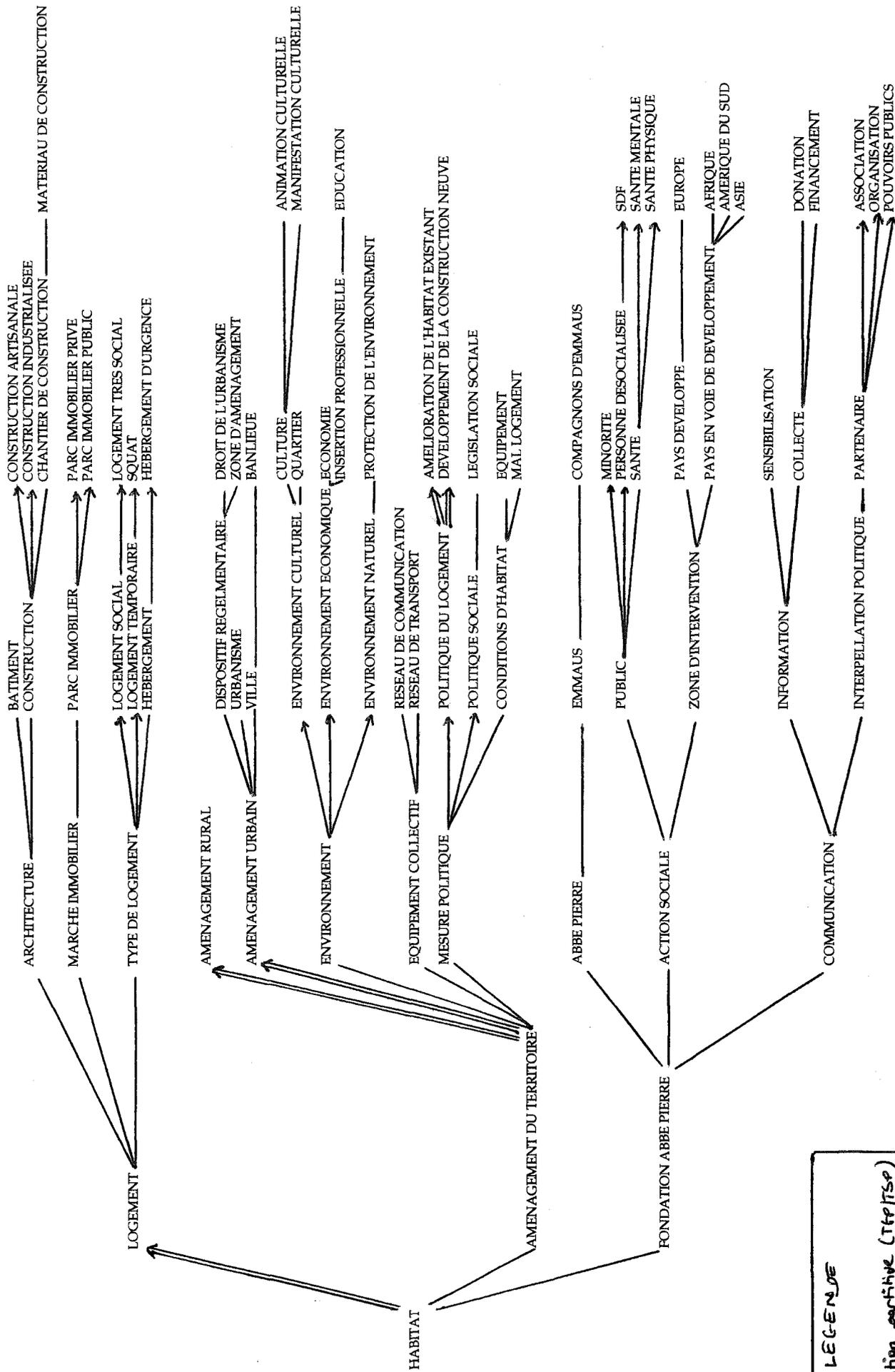
La relation associative est une relation qui indique des analogies ou liens de signification entre les descripteurs, autres que les relations hiérarchiques et partitives. Ces relations sont réciproques.

Exemple :     TG    FAMILLE  
                  TS    FAMILLE MONOPARENTALE  
                  TA    ADOPTION

## Sources bibliographiques

- ✓ Rapports d'activité 1999 des secteurs
  - Accueil et accompagnement social
  - Action culturelle
  - Collecte et mécénat
  - Communication
  - Gestion administrative et financière
  - Habitat Logement
  - Legs et donation
  - Solidarité Internationale
- ✓ Rapport d'activité 1998
- ✓ Tour de France du mal logement 1998
- ✓ Articles de l'*Encyclopédie Universalis* :
  - "Aménagement de l'espace géographique"
  - "Aménagement rural"
  - "Banlieue"
  - "Habitat : l'habitat contemporain"
  - "Habitat"
  - "Industrialisation de l'architecture"
  - "Logement social en Europe et aux Etats-unis"
  - "Pauvreté et exclusion"
  - "Politique du logement"
  - "Sociologie des grands ensembles"
  - "Urbanisme : droit de l'urbanisme et de l'aménagement"
  - "Urbanisme : urbanisme et société"
  - "Ville · économie et rôle économique"

CARTE CONCEPTUELLE



**LÉGENDE**  
 ⇒ relation participative (Ttp/TSP)  
 → relation hiérarchique (Tt/Ts)  
 — relation associative (TA)

## LISTE SYSTEMATIQUE

HABITAT									
	TSP	LOGEMENT							
		TA	ARCHITECTURE						
			TA	BATIMENT					
				TS	BATIMENT D'HABITATION				
				TS	BATIMENT D'USAGE PUBLIC				
					TS	ECOLE			
					TS	EDIFICE OFFICIEL			
					TS	HOPITAL			
			TA	METIER DU BATIMENT					
				TS	ARCHITECTE				
				TS	ENTREPRENEUR				
				TS	INGENIEUR				
				TS	MACON				
			TA	CONSTRUCTION					
				TS	CONSTRUCTION ARTISANALE				
				TS	CONSTRUCTION INDUSTRIALISEE				
				TA	ARCHITECTURE DES GRANDS ENSEMBLES				
					TA	GRANDS ENSEMBLES			
						TSP	BARRES		
							TSP	TOUR	
					TA	IMMEUBLE			
						TS	IMMEUBLE EN CRATERE		
						TS	IMMEUBLE EN PYRAMIDE		
			TA	DIVERSITE ARCHITECTURALE					
			TA	INDUSTRIALISATION DU BATIMENT					
				TSP	COORDINATION MODULAIRE				
				TSP	STANDARDISATION				
				TA	IDEOLOGIE				
			TA	INNOVATION ARCHITECTURALE					
			TA	PREFABRICATION					
			TA	UNITE ARCHITECTURALE					
			TA	AUTO-CONSTRUCTION					
			TA	CHANTIER DE CONSTRUCTION					
			TA	COUT DE CONSTRUCTION					
			TA	MATERIAU DE CONSTRUCTION					
					< selon la nature >				
				TS	ACIER				
				TS	ALUMINIUM				
				TS	BETON				
				TS	BOIS				
				TS	BRIQUE				
				TS	CIMENT				
				TS	MATERIAU BITUMEUX				
				TS	MATERIAU ISOLANT				
				TS	METAUX				
				TS	PIERRE				
				TS	PLASTIQUE				
				TS	PLATRE				
				TS	STUC				
				TS	TUILE				
				TS	VERRE				
					< selon l'origine >				
				TS	MATERIAU	DE		CONSTRUCTION	
					D'IMPORTATION				

TS MATERIAU DE CONSTRUCTION LOCAL  
     TS BANCO DE TERRE STABILISEE  
     TA MATERIAU DE RECUPERATION  
 TA REGLES DE CONSTRUCTION  
 TA TECHNIQUE DE CONSTRUCTION  
 TA DEMOLITION  
     TA RECONSTRUCTION  
 TA REHABILITATION  
     TA DELABREMENT  
 TA MARCHE IMMOBILIER  
     TA AGENCE IMMOBILIERE  
         TS AGENCE IMMOBILIERE A CARACTERE SOCIAL  
         TS AGENCE IMMOBILIERE A VOCATION SOCIALE  
     TA BAIL  
         TS BAIL A CONSTRUCTION  
         TS BAIL A REHABILITATION  
         TS BAIL COMMERCIAL  
         TS BAIL DE DROIT COMMUN  
         TS BAIL DE SOUS-LOCATION  
         TS BAIL D'HABITATION  
         TA DROIT D'OCCUPATION  
             TA EXPULSION  
         TS BAIL GLISSANT  
         TS BAIL LOCATIF  
         TA BAILLEUR  
             TS BAILLEUR DE FONDS  
             TS BAILLEUR INTERMEDIAIRE  
             TS BAILLEUR PRIVE  
             TS BAILLEUR PUBLIC  
             TS BAILLEUR SOCIAL  
         TA EXPIRATION DU BAIL  
 TA CRISE DU LOGEMENT  
     TA PRESSION DEMOGRAPHIQUE  
 TA PARC IMMOBILIER  
     TS PARC IMMOBILIER PRIVE  
     TS PARC IMMOBILIER PUBLIC  
     TS PARC IMMOBILIER VACANT  
 TA PROMOTEUR IMMOBILIER  
     TS HLM EN ACCESSION A LA PROPRIETE  
     TS HLM LOCATIVE  
     TS SOCIETE A BUT NON LUCRATIF  
     TS SOCIETE CENTRALE IMMOBILIERE DE LA CAISSE DES DEPOTS  
         ET CONSIGNATIONS  
     < pour le logement social >  
         TS OFFICE PUBLIC  
         TS ORGANISME A BUT NON LUCRATIF  
             TS COOPERATIVE  
             TS SOCIETE D'ECONOMIE MIXTE  
 TA RECHERCHE DE LOGEMENT  
     TA ACQUISITION D'UN LOGEMENT  
         TA CO-PROPRIETE  
         TA PROPRIETE  
     TA LOCATION D'UN LOGEMENT  
         TS COLOCATION  
         TA CONTRAT DE LOCATION  
 TA TYPE DE LOGEMENT  
     < selon >  
     TS LOGEMENT DURABLE

TS LOGEMENT TEMPORAIRE  
   TS SQUAT  
   TA LOGEMENT INSALUBRE  
     TS ABRI DE FORTUNE  
     TS BIDONVILLE  
       TA BARAQUE  
       TA BARAQUEMENT  
     TS FAVELAS  
  
 < selon >  
 TS LOGEMENT SOCIAL  
   TS HABITATION A LOYER MODERE  
   TS LOGEMENT SOCIAL D'INSERTION  
   TS LOGEMENT TRES SOCIAL  
  
 < selon >  
 TS LOGEMENT COLLECTIF  
   TA COHABITATION  
     TS COHABITATION AVEC LA FAMILLE  
     TS COHABITATION AVEC LES AMIS  
  
 TS LOGEMENT INDIVIDUEL  
 < selon l'âge du bâti >  
 TS LOGEMENT ANCIEN  
 TS LOGEMENT NEUF  
 TS LOGEMENT RECENT  
 < selon le "bâtiment" >  
 TS APPARTEMENT  
 TS CHAMBRE  
 TS FERME  
 TS LOGEMENT TRADITIONNEL  
   TS CASE  
  
 TS MAISON  
 TS MAISON MOBILE  
   TS CARAVANE  
   TS ROULOTTE  
   TS TENTE  
   TA SEDENTARISATION  
  
 TS STUDIO  
 < selon les zones géographiques >  
 TS LOGEMENT RURAL  
 TS LOGEMENT URBAIN  
 TA AMENAGEMENT  
   TSP AMEUBLEMENT  
 TA FACTEUR (le type de logement dépend de)  
   TS FACTEURS ENVIRONNEMENTAUX  
     TS CLIMAT  
     TS MATERIAU DISPONIBLE  
       TA CONTRAINTE TECHNIQUE  
     TS NATURE DU SOL  
     TS RELIEF  
   TS FACTEURS SOCIOCULTURELS  
     TS FACTEUR RELIGIEUX  
       TA RELIGION  
     TS GROUPE ETHNIQUE  
     TS PAYS  
     TS PERIODE HISTORIQUE  
       TS REVOLUTION INDUSTRIELLE  
  
 TA HEBERGEMENT  
   TS ACCUEIL DE NUIT  
   TA ACCUEIL DE JOUR

TA BOUTIQUE SOLIDARITE  
 TS FOYER  
 TS FOYER D'ACCUEIL  
 TS FJT  
 TS HEBERGEMENT D'URGENCE  
 TA HIVER  
 TS HEBERGEMENT PRECAIRE  
 TS CAMP DE REFUGIES  
 TS HOTEL  
 TS HOTEL PRIVE  
 TS HOTEL SOCIAL  
 TS PENSION DE FAMILLE  
 TS RESIDENCE SOCIALE  
 TA CENTRE D'HEBERGEMENT  
 TS CHRS  
 TA AMENAGEMENT DU TERRITOIRE  
 TSP AMENAGEMENT RURAL  
 TA ESPACE AGRICOLE  
 TA AGRICULTURE  
 TA EXODE RURAL  
 TA PAR  
 TA VILLAGE  
 TSP AMENAGEMENT URBAIN  
 TA DISPOSITIF REGLEMENTAIRE  
 TA DROIT DE L'AMENAGEMENT  
 TA DROIT DE L'URBANISME  
 TA REGLE DE L'URBANISME  
 TS COS  
 TS PLD  
 TS POS  
 TS SD  
 TA ZONE D'AMENAGEMENT  
 TS ZAC  
 TS ZAD  
 TS ZONE DE RENOVATION URBAINE  
 TA ZONE CONSTRUCTIBLE  
 TA PERMIS DE CONSTRUIRE  
 TA TERRAIN A BATIR  
 TA ZONE NON CONSTRUCTIBLE  
 TS ESPACE PROTEGE  
 TA URBANISATION  
 TS URBANISATION SPONTANEE  
 TA URBANISME  
 TS URBANISME DE CONSOMMATION  
 TS URBANISME DE LOGEMENT  
 TS URBANISME DE MAINTIEN DE L'ORDRE  
 TS URBANISME D'IMPORTATION  
 TA VILLE COLONIALE  
 TS URBANISME DOGMATIQUE  
 TS URBANISME TRADITIONNEL  
 TA PLAN D'URBANISME  
 TA RURBANISATION  
 TA ZONE PERIURBAINE  
 TA STRUCTURE URBAINE  
 TA FRICHE URBAINE  
 TA SUBURBANISATION  
 TA VILLE  
 TS VILLE NOUVELLE

TS VILLE PROVINCIALE  
 TA PROVINCE  
 TA BANLIEUE  
 TS BANLIEUE DORTOIR  
 TA PERIPHERIE DES VILLES  
 TA ENVIRONNEMENT  
 TS ENVIRONNEMENT CULTUREL  
 TA CULTURE  
 TA ANIMATION CULTURELLE  
 TA PRATIQUE CULTURELLE  
 TS ART GRAPHIQUE  
 TS DESSIN  
 TS PEINTURE  
 TS CINEMA  
 TA COURT-METRAGE  
 TS ECRITURE  
 TA LECTURE  
 TS MUSIQUE  
 < selon le style de musique >  
 TS MUSIQUE CLASSIQUE  
 TS RAP  
 TS TECHNO  
 TS SPORT  
 TS THEATRE  
 TA IMPROVISATION THEATRALE  
 TA ATELIER DE PRATIQUES ARTISTIQUES  
 TA MANIFESTATION CULTURELLE  
 TS CONCERT  
 TS EXPOSITION  
 TS FESTIVAL  
 TA QUARTIER  
 TS QUARTIER DEFAVORISE  
 TS QUARTIER POPULAIRE  
 TA IDENTITE DU QUARTIER  
 TA MIXITE  
 TS MIXITE CULTURELLE  
 TS MIXITE ETHNIQUE  
 TS MIXITE SOCIALE  
 TA VIE DU QUARTIER  
 TA EXCLUSION SOCIALE  
 TA CRISE SOCIALE  
 TA DELINQUANCE  
 TA INADAPTATION  
 TA TENSION SOCIALE  
 TA DISCRIMINATION  
 TS RACISME  
 TA SEGREGATION SPATIALE  
 TS GHETTO  
 TA CITE  
 TA INSERTION SOCIALE  
 TA DECLOISONNEMENT DES QUARTIERS  
 TA SOCIALISATION  
 TA LIEN SOCIAL  
 TA DYNAMIQUE DE QUARTIER  
 TA FETE DE QUARTIER  
 TA TOLERANCE  
 TA CITOYENNETE  
 TA DIALOGUE INTERCULTUREL

TS ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE  
 TA ECONOMIE  
   TS ECONOMIE MARCHANDE  
   TS ECONOMIE SOLIDAIRE  
   TA DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE  
     TS DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE LOCAL  
   TA SECTEUR D'ACTIVITE  
     TS SECTEUR PRIMAIRE  
     TS SECTEUR SECONDAIRE  
     TS SECTEUR TERTIAIRE  
   TA SITUATION ECONOMIQUE  
     TS CRISE ECONOMIQUE  
     TS CROISSANCE ECONOMIQUE  
     TS REPRISE ECONOMIQUE  
     TA CONSOMMATION  
   TA INSERTION PROFESSIONNELLE  
     TA AUTONOMIE  
     TA EDUCATION  
       TA ANALPHABETISME  
       TA ALPHABETISATION  
       TA ILLETTRISME  
     TA SCOLARISATION  
       TA ECHEC SCOLAIRE  
       TA SOUTIEN SCOLAIRE  
       TA NIVEAU SCOLAIRE  
       TA DIPLOME  
     TA FORMATION PROFESSIONNELLE  
   TA MARCHE DU TRAVAIL  
     TA EMPLOI  
       TA BASSIN D'EMPLOI  
       TA CONTRAT DE TRAVAIL  
         TS CDD  
         TS CDI  
         TS CES  
         TS EMPLOI JEUNE  
         TA EMPLOI PRECAIRE  
     TA CRISE DE L'EMPLOI  
       TA PARTAGE DU TRAVAIL  
       TA RECHERCHE D'EMPLOI  
         TA EXPERIENCE PROFESSIONNELLE  
     TA LICENCIEMENT  
       TS LICENCIEMENT ECONOMIQUE  
       TS LICENCIEMENT POUR FAUTE GRAVE  
       TA CHOMAGE  
         TS CHOMAGE DE LONGUE DUREE  
         TA ANPE  
     TA RESSOURCES FINANCIERES  
       TS RMI  
       TS SALAIRE  
       TS SMIC  
  
 TS ENVIRONNEMENT NATUREL  
   TS ESPACE VERT  
   TS MILIEU NATUREL  
   TS PARC NATUREL  
     TS PARC NATUREL NATIONAL  
     TS PARC NATUREL REGIONAL  
   TA DETERIORATION DE L'ENVIRONNEMENT  
     TS BRUIT

TS POLLUTION  
     TS POLLUTION DE L'AIR  
     TS POLLUTION DE L'EAU  
 TA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT  
 TA EQUIPEMENT COLLECTIF  
     TS RESEAU DE COMMUNICATION  
     TS RESEAU DE TRANSPORT  
 TA MESURE POLITIQUE  
     TS POLITIQUE DU LOGEMENT  
         TSP AMELIORATION DE L'HABITAT EXISTANT  
             TSP ENTRETIEN  
             TSP POLITIQUE ACTIVE DES LOYERS  
                 TA LOYER  
                     TS LOYER CONVENTIONNEL  
                     TS LOYER PLAFONNE  
         TSP RECONSTRUCTION  
         TSP REHABILITATION DE L'HABITAT DEGRADE  
         TA INFORMATION DES INTERESSES  
             TA PACT  
         TA PATRIMOINE IMMOBILIER  
     TSP DEVELOPPEMENT DE LA CONSTRUCTION NEUVE  
         TSP POLITIQUE FONCIERE  
             TSP COLLECTIVISATION DU SOL  
             TSP CONSTITUTION DE RESERVES FONCIERES  
                 TA AGENCE FONCIERE ET TECHNIQUE  
                 TA FONDS NATIONAL D'AMENAGEMENT  
                     FONCIER ET D'URBANISME  
             TSP EXPROPRIATION  
                 TA DROIT DE PREEMPTION  
                 TA EXPULSION  
                     TA RELOGEMENT  
             TA IMPOSITION FISCALE  
         TSP POLITIQUE COMMERCIALE  
             TA FISCALITE IMMOBILIERE  
                 TA REGIME FISCAL  
             TA INDUSTRIALISATION DU BATIMENT  
     TSP POLITIQUE FINANCIERE  
         TA FINANCEMENT  
             < selon l'origine >  
                 TS FINANCEMENT PRIVE  
                 TS FINANCEMENT PUBLIC  
                 TA AIDE A LA RECONSTRUCTION  
                     TS AIDE A LA PIERRE  
             < selon la forme >  
                 TS AIDE A FONDS PERDU  
                     TS ALLOCATION LOGEMENT  
                     TS EPARGNE LOGEMENT  
                     TS PRET REMBOURSABLE  
                     TA COMITE NATIONAL POUR  
                         L'AMELIORATION DE L'HABITAT  
                     TA FNAH  
                 TS CAPITAUX D'EMPRUNT  
                 TS INVESTISSEMENT  
                 TS PRET  
                 TS PRIME  
                 TS SUBVENTION  
 TS POLITIQUE SOCIALE  
     TA ALLOCATION

TS AAH  
 TS ALLOCATION FAMILIALE  
 TS ALLOCATION LOGEMENT  
 TS ALLOCATION RETRAITE  
 TS ALS  
 TS APE  
 TS API  
 TS APJE  
 TS APL  
 TS ASSEDIC  
 TA ATTRIBUTION DE L'ALLOCATION  
 TA PLAFOND DE RESSOURCES  
 TA CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES  
 TA LEGISLATION SOCIALE  
 TA DROITS SOCIAUX  
 TSP CULTURE  
 TA ENVIRONNEMENT CULTUREL  
 TSP EDUCATION  
 TA INSERTION PROFESSIONNELLE  
 TSP EMPLOI  
 TA MARCHÉ DU TRAVAIL  
 TSP JUSTICE  
 TSP LOGEMENT  
 TA POLITIQUE DU LOGEMENT  
 TA 1% LOGEMENT  
 TSP PROTECTION DE LA FAMILLE  
 TSP PROTECTION DE LA SANTE  
 TA SANTE  
 TSP PROTECTION DE L'ENFANCE  
 TA LOI  
 TS LOI BESSON  
 TS LOI DE LUTTE CONTRE LES EXCLUSIONS  
 TS LOI DE SOLIDARITE ET DE RENOUVELLEMENT  
 URBAIN  
 TS LOI MEYER  
 TS LOI SUR LA COUVERTURE MEDICALE  
 UNIVERSELLE  
 TA PROJET DE LOI  
 TA CONDITIONS D'HABITAT  
 TS EQUIPEMENT  
 TS EAU  
 TS EAU CHAUDE  
 TS EAU COURANTE  
 TS EAU POTABLE  
 TA APPROVISIONNEMENT EN EAU  
 TA POMPE A EAU  
 TS POMPE A EAU ELECTRIQUE  
 TS POMPE A EAU MANUELLE  
 TA EVACUATION DES EAUX  
 TA INSTALLATIONS SANITAIRES  
 TS ELECTRICITE  
 TA CABLE ELECTRIQUE  
 TA ELECTRIFICATION  
 TS ELECTRIFICATION SOLAIRE  
 TA PANNEAU SOLAIRE  
 TA ENERGIE NOUVELLE  
 TS ENERGIE SOLAIRE  
 TA ENERGIE ELECTRIQUE

TA ETANCHEITE  
 TA ISOLATION  
     TS ISOLATION PHONIQUE  
     TS ISOLATION THERMIQUE  
         TA CHAUFFAGE  
             TS CHAUFFAGE CENTRAL  
             TS CHAUFFAGE ELECTRIQUE  
             TS CHAUFFAGE INDIVIDUEL  
 TA MAL LOGEMENT  
     TA INCONFORT  
     TA INSALUBRITE  
     TA SATURNISME  
     TA SECURITE  
         TA NORMES DE SECURITE  
     TA SURFACE HABITABLE  
     TA CAPACITE D'HEBERGEMENT  
     TA SUR-OCCUPATION  
 TA FONDATION ABBE PIERRE  
     TA ABBE PIERRE  
         TA EMMAUS  
             TSP EMMAUS FRANCE  
             TSP EMMAUS INTERNATIONAL  
             TA COMPAGNONS D'EMMAUS  
     TA ACTION SOCIALE  
         TSP ACCOMPAGNEMENT SOCIAL  
         TSP VEILLE SOCIALE  
         TA PUBLIC  
             < selon l'âge >  
                 TS ADOLESCENT  
                 TS ADULTE  
                 TS ENFANT  
                 TS JEUNE ADULTE  
                 TS PERSONNE AGEE  
             < selon le sexe >  
                 TS FEMME  
                 TS HOMME  
             < selon la situation géographique >  
                 TS POPULATION RURALE  
                 TS POPULATION URBAINE  
             < selon la situation familiale >  
                 TS CELIBATAIRE  
                 TS NON CELIBATAIRE  
                     TA COUPLE  
                         TS CONCUBINAGE  
                         TS MARIAGE  
                         TS PACS  
                     TA DOMICILE CONJUGAL  
                         TA VIOLENCE CONJUGALE  
                     TA FAMILLE  
                         TS FAMILLE MONOPARENTALE  
                         TS FAMILLE NOMBREUSE  
                         TA ABANDON  
                         TA ADOPTION  
                     TA SEPARATION  
                         TS DIVORCE  
                         TS VEUVAGE  
             < selon la situation socioprofessionnelle >  
                 TS CADRE MOYEN

TS CADRE SUPERIEUR  
 TS EMPLOYE  
 TS INACTIF  
     TS CHOMEUR  
 TS MEMBRE DES PROFESSIONS LIBERALES  
 TS OUVIER  
 < selon la situation socioculturelle >  
 TS MINORITE  
     TS GENS DU VOYAGE  
 TS PERSONNE DEMUNIE  
     TS ETRANGER  
         TS ETRANGER EN SITUATION IRREGULIERE  
         TS ETRANGER EN SITUATION REGULIERE  
         TS MIGRANT  
         TS REFUGIE  
         TA DROIT D'ASILE  
             TA DEMANDE D'ASILE  
             TA TERRE D'ASILE  
         TA IMMIGRATION  
         TA NATURALISATION  
         TA TITRE DE SEJOUR  
             TS VISA ETUDIANT  
             TS VISA LONG SEJOUR  
     TS PAUVRE  
         TA ENDETTEMENT  
             TA SURENDETTEMENT  
                 TA INTERDICTION BANCAIRE  
         TA MENDICITE  
         TA PAUVRETE  
         TA PAUPERISATION  
 TS PERSONNE DESOCIALISEE  
     TS CLOCHARD  
     TS MARGINAL  
     TS SDF  
     TA DESOCIALISATION  
     TA ERRANCE  
     TA EXCLUSION  
     TA EXPERIENCE DE LA RUE  
     TA PRISON  
         TA CRIMINALITE  
         TA DELINQUANCE  
         TA INCARCERATION  
     TA PROSTITUTION  
     TA TOXICOMANIE  
 TS PERSONNE SINISTREE  
     TA CATASTROPHE NATURELLE  
     TA GUERRE  
 TA PRECARISATION  
     TA DIGNITE  
         TA HUMILIATION  
     TA RECONNAISSANCE SOCIALE  
 TA SANTE  
     TS SANTE MENTALE  
         TA TROUBLE MENTAL  
             TS TROUBLE PSYCHIATRIQUE  
             TS TROUBLE PSYCHIQUE  
             TS TROUBLE PSYCHOLOGIQUE  
             TA MALADIE DU SYSTEME NERVEUX

TS DEPRESSION  
 TS NEVROSE  
 TA ANXIETE  
 TS SANTE PHYSIQUE  
 TA HYGIENE CORPORELLE PERSONNELLE  
 TS HYGIENE VESTIMENTAIRE  
 TA MALADIE  
 TS SIDA  
 TS TUBERCULOSE  
 TA DEPENDANCE  
 TS ALCOOLISME  
 TS DEPENDANCE  
 MEDICAMENTEUSE  
 TA TRANQUILISANT  
 TS TABAGISME  
 TS TOXICOMANIE  
 TA DROGUE DOUCE  
 TA DROGUE DURE  
 TA SOMMEIL  
 TA SOUS-ALIMENTATION  
 TA CARENCE ALIMENTAIRE  
 TA MALNUTRITION  
 TA ETABLISSEMENT SANITAIRE  
 TS CLINIQUE  
 TS DISPENSAIRE  
 TS ETABLISSEMENT SANITAIRE SPECIALISE  
 TS HOPITAL  
 TA METIER DU SOCIO-MEDICAL  
 TS ASSISTANTE SOCIALE  
 TS DENTISTE  
 TS INFIRMIERE  
 TS MEDECIN  
 TA SECURITE SOCIALE  
 TA COUVERTURE SOCIALE  
 TA SOIN MEDICAL  
 TA HOSPITALISATION  
 TA MEDECINE  
 TS MEDECINE PREVENTIVE  
 TS MEDECINE TRADITIONNELLE  
 TA PHARMACOLOGIE  
 TA THERAPEUTIQUE  
 TA HANDICAP  
 TS HANDICAP MENTAL  
 TS HANDICAP PHYSIQUE  
 TA MORT  
 TS MORT NATURELLE  
 TS SUICIDE  
 TA TENTATIVE DE SUICIDE  
 TA ZONE D'INTERVENTION  
 TA PAYS DEVELOPPE  
 TA EUROPE  
 TSP FRANCE  
 TSP LA REUNION  
 TSP REGION EST  
 TSP REGION ILE DE FRANCE  
 TSP PARIS  
 TSP REGION NORD  
 TSP LILLE

TSP REGION OUEST  
 TSP REGION SUD  
 TSP MARSEILLE  
 TA INDUSTRIALISATION  
 TA PAYS EN VOIE DE DEVELOPPEMENT  
 TA AFRIQUE  
 TSP MADAGASCAR  
 TSP MALI  
 TA AMERIQUE DU SUD  
 TSP BRESIL  
 TA ASIE  
 TSP INDE  
 TA SOLIDARITE  
 TS SOLIDARITE INTERNATIONALE  
 TA COMMUNICATION  
 TA INFORMATION  
 TA COLLECTE  
 TA DONATION  
 TS DONATION IMMOBILIERE  
 TS DONATION NUMERAIRE  
 TA TESTAMENT  
 TA FINANCEMENT  
 TS CREDIT  
 TS CREDIT A L'HABITAT  
 TS CREDIT MUTUALISTE  
 TS CREDIT SOLIDAIRE  
 TS MICRO CREDIT  
 TS MICRO CREDIT SOLIDAIRE  
 TS SUBVENTION  
 TS SUBVENTION PRIVEE  
 TS SUBVENTION PUBLIQUE  
 TA INVESTISSEMENT  
 TA SENSIBILISATION  
 TS SENSIBILISATION DE L'OPINION PUBLIQUE  
 TS SENSIBILISATION DES POUVOIRS PUBLICS  
 TA INTERPELLATION POLITIQUE  
 TA PARTENAIRE  
 TS ASSOCIATION  
 TS APAL  
 TS ASSOCIATION D'HABITANTS  
 TA DEMARCHE PARTICIPATIVE  
 TS DAL  
 TS ORGANISATION  
 TS ONG  
 TS OSI  
 TS POUVOIRS PUBLICS  
 TA COLLECTIVITE  
 TS COLLECTIVITE LOCALE  
 TS COLLECTIVITE PUBLIQUE  
 TS COLLECTIVITE TERRITORIALE  
 TA MINISTERE  
 TS MINISTERE DE LA CULTURE  
 TS MINISTERE DE LA JEUNESSE ET DES  
 SPORTS  
 TS MINISTERE DE LA RECONSTRUCTION  
 ET DE L'URBANISME  
 TS MINISTERE DE LA SANTE  
 TA DDASS

TS        MINISTERE DE LA VILLE  
          TA        DIV  
TS        MINISTERE DE L'EMPLOI ET DE LA  
          SOLIDARITE  
TS        MINISTERE DE L'ENVIRONNEMENT  
TS        MINISTERE DE L'EQUIPEMENT  
          TA        DDE  
TS        MINISTERE        DES        AFFAIRES  
          ECONOMIQUES  
TS        MINISTERE DU LOGEMENT  
TA        FONDS D'AMENAGEMENT URBAIN  
          TSP        GROUPE        INTERMINISTERIEL  
                  HABITAT ET VIE SOCIALE

LISTE PERMUTEE

	AAH
	ABANDON
	ABBE PIERRE
fondation	ABBE PIERRE
	ABRI de fortune
association pour l'	ACCES au logement
HLM en	ACCESSION à la propriété
	ACCOMPAGNEMENT social
foyer d'	ACCUEIL
	ACCUEIL de jour
	ACCUEIL de nuit
	ACIER
	ACQUISITION d'un logement
	ACTION sociale
politique	ACTIVE des loyers
secteur d'	ACTIVITE
	ADOLESCENT
	ADOPTION
	ADULTE
allocation aux	ADULTES handicapés
ministère des	AFFAIRES économiques
	AFRIQUE
personne	AGEE
	AGENCE foncière et technique
	AGENCE immobilière
	AGENCE immobilière à caractère social
	AGENCE immobilière à vocation sociale
espace	AGRICOLE
	AGRICULTURE
	AICS
	AIDE à fonds perdu
	AIDE à la pierre
	AIDE à la reconstruction
	AIDE personnalisée au logement
pollution de l'	AIR
	AIVS
	ALCOOLISME
carence	ALIMENTAIRE
	ALLOCATION
attribution de l'	ALLOCATION
	ALLOCATION au logement social
	ALLOCATION aux adultes handicapés
	ALLOCATION familiale
	ALLOCATION logement
	ALLOCATION parentale d'éducation
	ALLOCATION pour jeune enfant
	ALLOCATION retraite
caisse d'	ALLOCATIONS familiales
	ALPHABETISATION
	ALS
	ALUMINIUM
comité national pour l'	AMELIORATION de l'habitat
fonds national d'	AMELIORATION de l'habitat
	AMELIORATION de l'habitat existant
	AMENAGEMENT
droit de l'	AMENAGEMENT
zone d'	AMENAGEMENT
zone d'	AMENAGEMENT concerté

zone d'	AMENAGEMENT différé
	AMENAGEMENT du territoire
schéma directeur d'	AMENAGEMENT et d'urbanisme
fonds national d'	AMENAGEMENT foncier et d'urbanisme
plan d'	AMENAGEMENT rural
	AMÉNAGEMENT rural
	AMENAGEMENT urbain
fonds d'	AMENAGEMENT urbain
	AMERIQUE DU SUD
	AMEUBLEMENT
cohabitation avec les	AMIS
	ANALPHABETISME
LOGEMENT	ancien
	ANIMATION culturelle
	ANPE
	ANXIETE
	APAL
	APE
	API
	APJE
	APL
	APPARTEMENT
	APPROVISIONNEMENT en eau
	ARCHITECTE
diversité	ARCHITECTURALE
innovation	ARCHITECTURALE
unité	ARCHITECTURALE
	ARCHITECTURE
	ARCHITECTURE des grands ensembles
	ART graphique
construction	ARTISANALE
atelier de pratiques	ARTISTIQUES
	ASIE
demande d'	ASILE
droit d'	ASILE
terre d'	ASILE
	ASSEDIC
	ASSISTANTE sociale
	ASSOCIATION
	ASSOCIATION d'habitants
	ASSOCIATION droit au logement
	ASSOCIATION pour l'accès au logement
	ATELIER de pratiques artistiques
	ATTRIBUTION de l'allocation
	AUTO-CONSTRUCTION
	AUTONOMIE
	BAIL
expiration du	BAIL
	BAIL à construction
	BAIL à réhabilitation
	BAIL commercial
	BAIL d'habitation
	BAIL de droit commun
	BAIL de sous-location
	BAIL glissant
	BAIL locatif
	BAILLEUR
	BAILLEUR de fonds

	BAILLEUR intermédiaire
	BAILLEUR privé
	BAILLEUR public
	BAILLEUR social
interdiction	BANCAIRE
	BANCO de terre stabilisée
	BANLIEUE
	BANLIEUE dortoir
	BARAQUE
	BARAQUEMENT
	BARRES
	BASSIN d'emploi
	BATIMENT
industrialisation du	BATIMENT
métier du	BATIMENT
	BATIMENT d'habitation
	BATIMENT d'usage public
terrain à	BATIR
loi	BESSON
	BETON
	BIDONVILLE
matériau	BITUMEUX
	BOIS
habitation à	BON marché
	BOUTIQUE solidarité
	BRESIL
	BRIQUE
	BRUIT
organisme à	BUT non lucratif
société à	BUT non lucratif
	CABLE électrique
	CADRE moyen
	CADRE supérieur
	CAF
société centrale immobilière de la	CAISSE d'allocations familiales
	CAISSE des dépôts et consignations
	CAMP de réfugiés
	CAPACITE d'hébergement
	CAPITAUX d'emprunt
agence immobilière à	CARACTERE social
	CARAVANE
	CARENCE alimentaire
	CASE
	CATASTROPHE naturelle
	CDD
	CDI
	CELIBATAIRE
non	CELIBATAIRE
chauffage	CENTRAL
société	CENTRALE immobilière de la caisse des dépôts et consignations
	CENTRE d'hébergement
	CENTRE d'hébergement et de réinsertion sociale
	CES
	CHAMBRE
	CHANTIER de construction
eau	CHAUDE
	CHAUFFAGE

	CHAUFFAGE central
	CHAUFFAGE électrique
	CHAUFFAGE individuel
	CHOMAGE
	CHOMAGE de longue durée
	CHOMEUR
	CHRS
	CIMENT
	CINEMA
	CITE
	CITOYENNETE
musique	CLASSIQUE
	CLIMAT
	CLINIQUE
	CLOCHARD
	COEFFICIENT d'occupation des sols
	COHABITATION
	COHABITATION avec la famille
	COHABITATION avec les amis
	COLLECTE
équipement	COLLECTIF
logement	COLLECTIF
	COLLECTIVISATION du sol
	COLLECTIVITE
	COLLECTIVITE locale
	COLLECTIVITE publique
	COLLECTIVITE territoriale
	COLOCATION
ville	COLONIALE
	COMITE national pour l'amélioration de l'habitat
bail	COMMERCIAL
politique	COMMERCIALE
bail de droit	COMMUN
	COMMUNICATION
réseau de	COMMUNICATION
	COMPAGNONS d'emmanis
	CONCERT
zone d'aménagement	CONCERTÉ
	CONCUBINAGE
	CONDITIONS d'habitat
domicile	CONJUGAL
violence	CONJUGALE
société centrale immobilière de la caisse des dépôt et	CONSIGNATIONS
	CONSOMMATION
urbanisme de	CONSOMMATION
	CONSTITUTION de réserves foncières
zone	CONSTRUCTIBLE
zone non	CONSTRUCTIBLE
	CONSTRUCTION
bail à	CONSTRUCTION
chantier de	CONSTRUCTION
coût de	CONSTRUCTION
matériau de	CONSTRUCTION
règles de	CONSTRUCTION
technique de	CONSTRUCTION
	CONSTRUCTION artisanale
matériau de	CONSTRUCTION d'importation
	CONSTRUCTION industrialisée

matériau de	CONSTRUCTION local
développement de la	CONSTRUCTION neuve
permis de	CONSTRUIRE
	CONTRAINTE technique
	CONTRAT de location
	CONTRAT de travail
	CONTRAT emploi solidarité
loyer	CONVENTIONNEL
	COOPERATIVE
	COORDINATION modulaire
	CO-PROPRIETE
hygiène	CORPORELLE personnelle
	COS
	COUPLE
eau	COURANTE
	COURT-METRAGE
	COUT de construction
loi sur la	COUVERTURE médicale universelle
	COUVERTURE sociale
immeuble en	CRATERE
	CREDIT
micro	CREDIT
	CREDIT à l'habitat
	CREDIT mutualiste
	CREDIT solidaire
micro	CREDIT solidaire
	CRIMINALITE
	CRISE de l'emploi
	CRISE du logement
	CRISE économique
	CRISE sociale
	CROISSANCE économique
	CULTURE
ministère de la	CULTURE
environnement	CULTUREL
animation	CULTURELLE
manifestation	CULTURELLE
mixité	CULTURELLE
pratique	CULTURELLE
	DAL
	DDASS
	DDE
	DECLOISONNEMENT des quartiers
quartier	DEFAVORISE
réhabilitation de l'habitat	DEGRADE
	DELABREMENT
	DELEGATION interministérielle de la ville
	DELINQUANCE
	DEMANDE d'asile
	DEMARCHE participative
pression	DEMOGRAPHIQUE
	DEMOLITION
personne	DEMUNIE
plafond légal de	DENSITE
	DENTISTE
direction	DEPARTEMENTALE de l'équipement
	DEPENDANCE
	DEPENDANCE médicamenteuse

société centrale immobilière de la caisse des	DEPOTS et consignations
	DEPRESSION
	DESOCIALISATION
personne	DESOCIALISEE
	DESSIN
	DÉTÉRIORATION de l'environnement
pays	DEVELOPPE
pays en voie de	DEVELOPPEMENT
	DEVELOPPEMENT de la construction neuve
	DEVELOPPEMENT économique
	DEVELOPPEMENT économique local
	DIALOGUE interculturel
zone d'aménagement	DIFFERE
	DIGNITE
	DIPLOME
schéma	DIRECTEUR
schéma	DIRECTEUR d'aménagement et d'urbanisme
	DIRECTION départementale de l'équipement
	DISCRIMINATION
	DISPENSARE
matériau	DISPONIBLE
	DISPOSITIF réglementaire
	DIV
	DIVERSITE architecturale
	DIVORCE
urbanisme	DOGMATIQUE
	DOMICILE conjugal
sans	DOMICILE fixe
	DONATION
	DONATION immobilière
	DONATION numéraire
banlieue	DORTOIR
drogue	DOUCE
	DROGUE douce
	DROGUE dure
association	DROIT au logement
bail de	DROIT commun
	DROIT d'asile
	DROIT d'occupation
	DROIT de l'aménagement
	DROIT de l'urbanisme
	DROIT de préemption
	DROITS sociaux
logement	DURABLE
drogue	DURE
chômage de longue	DUREE
	DYNAMIQUE de quartier
	EAU
approvisionnement en	EAU
pollution de l'	EAU
pompe à	EAU
	EAU chaude
	EAU courante
pompe à	EAU électrique
pompe à	EAU manuelle
	EAU potable
évacuation des	EAUX
	ECHEC scolaire

	ECOLE
	ECONOMIE
	ECONOMIE marchande
société d'	ECONOMIE mixte
	ECONOMIE solidaire
crise	ECONOMIQUE
croissance	ECONOMIQUE
environnement	ECONOMIQUE
licenciement	ECONOMIQUE
reprise	ECONOMIQUE
situation	ECONOMIQUE
développement	ÉCONOMIQUE
développement	ECONOMIQUE local
ministère des affaires	ECONOMIQUES
	ECRITURE
	EDIFICE officiel
	EDUCATION
allocation parentale d'	EDUCATION
	ELECTRICITE
	ELECTRIFICATION
	ELECTRIFICATION solaire
câble	ELECTRIQUE
chauffage	ELECTRIQUE
énergie	ELECTRIQUE
pompe à eau	ELECTRIQUE
	EMMAUS
compagnons d'	EMMAUS
	EMMAUS france
	EMMAUS international
	EMPLOI
bassin d'	EMPLOI
crise de l'	EMPLOI
recherche d'	EMPLOI
ministère de l'	EMPLOI et de la solidarité
	EMPLOI jeune
	EMPLOI précaire
contrat	EMPLOI solidarité
	EMPLOYE
capitaux d'	EMPRUNT
	ENDETTEMENT
	ENERGIE électrique
	ENERGIE nouvelle
	ENERGIE solaire
protection de l'	ENFANCE
	ENFANT
allocation pour jeune	ENFANT
architecture des grands	ENSEMBLES
grands	ENSEMBLES
	ENTREPRENEUR
	ENTRETIEN
	ENVIRONNEMENT
détérioration de l'	ENVIRONNEMENT
ministère de l'	ENVIRONNEMENT
protection de l'	ENVIRONNEMENT
	ENVIRONNEMENT culturel
	ENVIRONNEMENT économique
	ENVIRONNEMENT naturel
facteurs	ENVIRONNEMENTAUX

	EPARGNE logement
	EQUIPEMENT
direction départementale de l'	EQUIPEMENT
ministère de l'	EQUIPEMENT
	EQUIPEMENT collectif
	ERRANCE
	ESPACE agricole
	ESPACE protégé
	ESPACE vert
région	EST
	ETABLISSEMENT sanitaire
	ETABLISSEMENT sanitaire spécialisé
	ETANCHEITE
groupe	ETHNIQUE
mixité	ETHNIQUE
	ETRANGER
	ETRANGER en situation irrégulière
	ETRANGER en situation régulière
visa	ETUDIANT
	EUROPE
	EVACUATION des eaux
	EXCLUSION
	EXCLUSION sociale
loi de lutte contre les	EXCLUSIONS
amélioration de l'habitat	EXISTANT
	EXODE rural
	EXPERIENCE de la rue
	EXPERIENCE professionnelle
	EXPIRATION du bail
	EXPOSITION
	EXPROPRIATION
	EXPULSION
	FACTEUR
	FACTEUR religieux
	FACTEURS environnementaux
	FACTEURS socioculturels
allocation	FAMILIALE
caisse d'allocations	FAMILIALES
	FAMILLE
cohabitation avec la	FAMILLE
pension de	FAMILLE
protection de la	FAMILLE
	FAMILLE monoparentale
	FAMILLE nombreuse
licenciement pour	FAUTE grave
	FAVELAS
	FEMME
	FERME
	FESTIVAL
	FETE de quartier
	FINANCEMENT
	FINANCEMENT privé
	FINANCEMENT public
politique	FINANCIERE
ressources	FINANCIERES
régime	FISCAL
imposition	FISCALE
	FISCALITE immobilière

sans domicile	FIXE
	FJT
	FNAH
fonds national d'aménagement	FONCIER et d'urbanisme
politique	FONCIERE
agence	FONCIERE et technique
constitution de réserves	FONCIERES
	FONDATION abbé pierre
baillleur de	FONDS
	FONDS d'aménagement urbain
	FONDS national d'amélioration de l'habitat
	FONDS national d'aménagement foncier et d'urbanisme
aide à	FONDS perdu
	FORMATION professionnelle
abri de	FORTUNE
	FOYER
	FOYER d'accueil
	FRANCE
emmaüs	FRANCE
	FRICHE urbaine
	GENS du voyage
	GHETTO
bail	GLISSANT
	GRANDS ensembles
architecture des	GRANDS ensembles
art	GRAPHIQUE
licenciement pour faute	GRAVE
	GROUPE ethnique
	GROUPE interministériel habitat et vie sociale
	GUERRE
surface	HABITABLE
association d'	HABITANTS
	HABITAT
comite national pour l'amélioration de l'	HABITAT
conditions d'	HABITAT
crédit à l'	HABITAT
fonds national d'amélioration de l'	HABITAT
réhabilitation de l'	HABITAT dégradé
groupe interministériel	HABITAT et vie sociale
amélioration de l'	HABITAT existant
bail d'	HABITATION
bâtiment d'	HABITATION
	HABITATION à bon marché
	HABITATION à loyer modéré
	HANDICAP
	HANDICAP mental
	HANDICAP physique
allocation aux adultes	HANDICAPÉS
	HBM
	HEBERGEMENT
capacité d'	HEBERGEMENT
centre d'	HEBERGEMENT
	HEBERGEMENT d'urgence
centre d'	HEBERGEMENT et de réinsertion sociale
	HEBERGEMENT précaire
période	HISTORIQUE
	HIVER

	HLM
	HLM en accession à la propriété
	HLM locative
	HOMME
	HOPITAL
	HOSPITALISATION
	HOTEL
	HOTEL privé
	HOTEL social
	HUMILIATION
	HVS
	HYGIENE corporelle personnelle
	HYGIENE vestimentaire
	IDENTITE du quartier
	IDEOLOGIE
région	ILE DE FRANCE
	ILLETRISME
	IMMEUBLE
	IMMEUBLE en cratère
	IMMEUBLE en pyramide
	IMMIGRATION
marché	IMMOBILIER
parc	IMMOBILIER
patrimoine	IMMOBILIER
promoteur	IMMOBILIER
parc	IMMOBILIER privé
parc	IMMOBILIER public
parc	IMMOBILIER vacant
agence	IMMOBILIERE
donation	IMMOBILIERE
fiscalité	IMMOBILIERE
agence	IMMOBILIERE à caractère social
agence	IMMOBILIERE à vocation sociale
société centrale	IMMOBILIERE de la caisse des dépôts et consignations
matériau de construction d'	IMPORTATION
urbanisme d'	IMPORTATION
	IMPOSITION fiscale
	IMPROVISATION théâtrale
	INACTIF
	INADAPTATION
	INCARCERATION
	INCONFORT
	INDE
chauffage	INDIVIDUEL
logement	INDIVIDUEL
	INDUSTRIALISATION
	INDUSTRIALISATION du bâtiment
construction	INDUSTRIALISEE
révolution	INDUSTRIELLE
	INFIRMIERE
	INFORMATION
	INFORMATION des intéressés
	INGENIEUR
	INNOVATION architecturale
logement	INSALUBRE
	INSALUBRITE
logement social d'	INSERTION
	INSERTION professionnelle

	INSERTION sociale
	INSTALLATIONS sanitaires
dialogue	INTERCULTUREL
	INTERDICTION bancaire
information des	INTERESSES
bailleur	INTERMEDIAIRE
groupe	INTERMINISTERIEL habitat et vie sociale
délégation	INTERMINISTERIELLE de la ville
emmaüs	INTERNATIONAL
solidarité	INTERNATIONALE
	INTERPELLATION politique
zone d'	INTERVENTION
	INVESTISSEMENT
étranger en situation	IRREGULIERE
matériau	ISOLANT
	ISOLATION
	ISOLATION phonique
	ISOLATION thermique
emploi	JEUNE
	JEUNE ADULTE
allocation pour	JEUNE enfant
ministère de la	JEUNESSE et des sports
accueil de	JOUR
	JUSTICE
	LA REUNION
	LECTURE
plafond	LEGAL de densité
	LEGISLATION sociale
membre des professions	LIBERALES
	LICENCIEMENT
	LICENCIEMENT économique
	LICENCIEMENT pour faute grave
	LIEN social
	LILLE
développement économique	LOCAL
matériau de construction	LOCAL
collectivité	LOCALE
bail	LOCATIF
contrat de	LOCATION
	LOCATION d'un logement
HLM	LOCATIVE
	LOGEMENT
1%	LOGEMENT
acquisition d'un	LOGEMENT
aide personnalisée au	LOGEMENT
allocation	LOGEMENT
allocation	LOGEMENT
association droit au	LOGEMENT
association pour l'accès au	LOGEMENT
crise du	LOGEMENT
épargne	LOGEMENT
location d'un	LOGEMENT
ministère du	LOGEMENT
politique du	LOGEMENT
recherche de	LOGEMENT
type de	LOGEMENT
urbanisme de	LOGEMENT
	LOGEMENT ancien

	LOGEMENT collectif
	LOGEMENT durable
	LOGEMENT individuel
	LOGEMENT insalubre
	LOGEMENT neuf
	LOGEMENT récent
	LOGEMENT rural
	LOGEMENT social
allocation au	LOGEMENT social
	LOGEMENT social d'insertion
	LOGEMENT temporaire
	LOGEMENT traditionnel
	LOGEMENT très social
	LOGEMENT urbain
	LOI
projet de	LOI
	LOI besson
	LOI de lutte contre les exclusions
	LOI de solidarité et de renouvellement urbain
	LOI meyer
	LOI sur la couverture médicale universelle
visa	LONG séjour
chômage de	LONGUE durée
	LOYER
	LOYER conventionnel
habitation à	LOYER modéré
	LOYER plafonné
politique active des	LOYERS
organisme à but non	LUCRATIF
société à but non	LUCRATIF
loi de	LUTTE contre les exclusions
	MACON
	MADAGASCAR
urbanisme de	MAINTIEN de l'ordre
	MAISON
	MAISON mobile
	MAL LOGEMENT
	MALADIE
	MALADIE du système nerveux
	MALI
	MALNUTRITION
	MANIFESTATION culturelle
pompe à eau	MANUELLE
économie	MARCHANDE
habitation à bon	MARCHE
	MARCHE du travail
	MARCHE immobilier
	MARGINAL
	MARIAGE
	MARSEILLE
	MATERIAU bitumeux
	MATERIAU de construction
	MATERIAU de construction d'importation
	MATERIAU de construction local
	MATERIAU de récupération
	MATERIAU disponible
	MATERIAU isolant
	MEDECIN

	MEDECINE
	MEDECINE préventive
	MEDECINE traditionnelle
soin	MEDICAL
loi sur la couverture	MEDICALE universelle
dépendance	MEDICAMENTEUSE
	MEMBRE des professions libérales
	MENDICITE
handicap	MENTAL
trouble	MENTAL
santé	MENTALE
	MESURE politique
	METAUX
	METIER du bâtiment
	METIER du socio-médical
loi	MEYER
	MICRO crédit
	MICRO crédit solidaire
	MIGRANT
	MILIEU naturel
	MINISTERE
	MINISTERE de l'emploi et de la solidarité
	MINISTERE de l'environnement
	MINISTERE de l'équipement
	MINISTERE de la culture
	MINISTERE de la jeunesse et des sports
	MINISTERE de la reconstruction et de l'urbanisme
	MINISTERE de la santé
	MINISTERE de la ville
	MINISTERE des affaires économiques
	MINISTERE du logement
	MINORITE
	MIXITE
	MIXITE culturelle
	MIXITE ethnique
	MIXITE sociale
société d'économie	MIXTE
maison	MOBILE
habitation à loyer	MODERE
coordination	MODULAIRE
famille	MONOPARENTALE
	MORT
	MORT naturelle
cadre	MOYEN
	MUSIQUE
	MUSIQUE classique
crédit	MUTUALISTE
parc naturel	NATIONAL
fonds	NATIONAL d'amélioration de l'habitat
fonds	NATIONAL d'aménagement foncier et d'urbanisme
comité	NATIONAL pour l'amélioration de l'habitat
	NATURALISATION
	NATURE du sol
environnement	NATUREL
milieu	NATUREL
parc	NATUREL
parc	NATUREL national
parc	NATUREL régional

catastrophe	NATURELLE
mort	NATURELLE
maladie du système	NERVEUX
logement	NEUF
développement de la construction	NEUVE
	NEVROSE
	NIVEAU scolaire
famille	NOMBREUSE
région	NORD
	NORMES de sécurité
énergie	NOUVELLE
ville	NOUVELLE
accueil de	NUIT
donation	NUMERAIRE
droit d'	OCCUPATION
coefficient d'	OCCUPATION des sols
plan d'	OCCUPATION des sols
	OFFICE public
édifice	OFFICIEL
	ONG
sensibilisation de l'	OPINION publique
urbanisme de maintien de l'	ORDRE
	ORGANISATION
	ORGANISME à but non lucratif
	OSI
région	OUEST
	OUVRIER
	PACS
	PACT
	PANNEAU solaire
	PAR
	PARC immobilier
	PARC immobilier privé
	PARC immobilier public
	PARC immobilier vacant
	PARC naturel
	PARC naturel national
	PARC naturel régional
allocation	PARENTALE d'éducation
	PARIS
	PARTAGE du travail
	PARTENAIRE
démarche	PARTICIPATIVE
	PATRIMOINE immobilier
	PAUPERISATION
	PAUVRE
	PAUVRETE
	PAYS
	PAYS développé
	PAYS en voie de développement
	PEINTURE
	PENSION de famille
aide à fonds	PERDU
	PERIODE historique
	PERIPHERIE des villes
zone	PERIURBAINE
	PERMIS de construire
aide	PERSONNALISEE au logement

	PERSONNE âgée
	PERSONNE démunie
	PERSONNE désocialisée
	PERSONNE sinistrée
hygiène corporelle	PERSONNELLE
	PHARMACOLOGIE
isolation	PHONIQUE
handicap	PHYSIQUE
santé	PHYSIQUE
	PIERRE
aide à la	PIERRE
	PLAFOND de ressources
	PLAFOND légal de densité
loyer	PLAFONNE
	PLAN d'aménagement rural
	PLAN d'occupation des sols
	PLAN d'urbanisme
	PLASTIQUE
	PLATRE
	PLD
interpellation	POLITIQUE
mesure	POLITIQUE
	POLITIQUE active des loyers
	POLITIQUE commerciale
	POLITIQUE du logement
	POLITIQUE financière
	POLITIQUE foncière
	POLITIQUE sociale
	POLLUTION
	POLLUTION de l'air
	POLLUTION de l'eau
	POMPE à eau
	POMPE à eau électrique
	POMPE à eau manuelle
quartier	POPULAIRE
	POPULATION rurale
	POPULATION urbaine
	POS
eau	POTABLE
	POUVOIRS publics
sensibilisation des	POUVOIRS publics
	PRATIQUE culturelle
atelier de	PRATIQUES artistiques
emploi	PRECAIRE
hébergement	PRECAIRE
	PRECARISATION
droit de	PREEMPTION
	PREFABRICATION
	PRESSION démographique
	PRET
	PRET remboursable
médecine	PREVENTIVE
secteur	PRIMAIRE
	PRIME
zone à urbaniser en	PRIORITÉ
	PRISON
bailleur	PRIVE
financement	PRIVE

hôtel	PRIVE
parc immobilier	PRIVE
subvention	PRIVEE
expérience	PROFESSIONNELLE
formation	PROFESSIONNELLE
insertion	PROFESSIONNELLE
membre des	PROFESSIONS libérales
	PROJET de loi
	PROMOTEUR immobilier
	PROPRIETE
HLM en accession à la	PROPRIETE
	PROSTITUTION
	PROTECTION de l'enfance
	PROTECTION de l'environnement
	PROTECTION de la famille
	PROTECTION de la santé
espace	PROTEGE
	PROVINCE
ville	PROVINCIALE
trouble	PSYCHIATRIQUE
trouble	PSYCHIQUE
trouble	PSYCHOLOGIQUE
	PUBLIC
bailleur	PUBLIC
bâtiment d'usage	PUBLIC
financement	PUBLIC
office	PUBLIC
parc immobilier	PUBLIC
pouvoirs	PUBLICS
sensibilisation des pouvoirs	PUBLICS
collectivité	PUBLIQUE
sensibilisation de l'opinion	PUBLIQUE
subvention	PUBLIQUE
immeuble en	PYRAMIDE
	QUARTIER
dynamique de	QUARTIER
fête de	QUARTIER
identité du	QUARTIER
vie de	QUARTIER
	QUARTIER défavorisé
	QUARTIER populaire
décloisonnement des	QUARTIERS
	RACISME
	RAP
logement	RECENT
	RECHERCHE d'emploi
	RECHERCHE de logement
	RECONNAISSANCE sociale
	RECONSTRUCTION
aide à la	RECONSTRUCTION
ministère de la	RECONSTRUCTION et de l'urbanisme
matériau de	RECUPERATION
	REFUGIE
camp de	REFUGIES
	REGIME fiscal
	REGION est
	REGION île de France
	REGION nord

	REGION ouest
	REGION sud
parc naturel	RÉGIONAL
	REGLE de l'urbanisme
dispositif	REGLEMENTAIRE
	REGLES de construction
étranger en situation	REGULIERE
	REHABILITATION de l'habitat dégradé
	REHABILITATION
bail à	REHABILITATION
centre d'hébergement et de	REINSERTION sociale
	RELIEF
facteur	RELIGIEUX
	RELIGION
	RELOGEMENT
prêt	REBOURSABLE
loi de solidarité et de	RENOUVELLEMENT urbain
zone de	RENOVATION urbaine
	REPRISE économique
	RESEAU de communication
	RESEAU de transport
constitution de	RESERVES foncières
	RESIDENCE sociale
plafond de	RESSOURCES
	RESSOURCES financières
allocation	RETRAITE
	REVOLUTION industrielle
	RMI
	ROULOTTE
expérience de la	RUE
aménagement	RURAL
exode	RURAL
logement	RURAL
plan d'aménagement	RURAL
population	RURALE
	RURBANISATION
	SALAIRE
établissement	SANITAIRE
établissement	SANITAIRE spécialisé
installations	SANITAIRES
	SANS domicile fixe
	SANTE
ministère de la	SANTE
protection de la	SANTE
	SANTE mentale
	SANTE physique
	SATURNISME
	SCHEMA directeur
	SCHEMA directeur d'aménagement et d'urbanisme
	SCIC
échec	SCOLAIRE
niveau	SCOLAIRE
soutien	SCOLAIRE
	SCOLARISATION
	SD
	SDAU
	SDF
secteur	SECONDAIRE

	SECTEUR d'activité
	SECTEUR primaire
	SECTEUR secondaire
	SECTEUR tertiaire
	SECURITE
normes de	SECURITE
	SECURITE sociale
	SEDENTARISATION
	SEGREGATION spatiale
titre de	SEJOUR
visa long	SEJOUR
	SENSIBILISATION
	SENSIBILISATION de l'opinion publique
	SENSIBILISATION des pouvoirs publics
	SEPARATION
	SIDA
personne	SINISTREE
	SITUATION économique
étranger en	SITUATION irrégulière
étranger en	SITUATION régulière
	SMIC
accompagnement	SOCIAL
agence immobilière à caractère	SOCIAL
allocation au logement	SOCIAL
bailleur	SOCIAL
hôtel	SOCIAL
lien	SOCIAL
logement	SOCIAL
logement très	SOCIAL
logement	SOCIAL d'insertion
action	SOCIALE
agence immobilière à vocation	SOCIALE
assistante	SOCIALE
centre d'hébergement et de réinsertion	SOCIALE
couverture	SOCIALE
crise	SOCIALE
exclusion	SOCIALE
groupe interministériel habitat et vie	SOCIALE
insertion	SOCIALE
législation	SOCIALE
mixité	SOCIALE
politique	SOCIALE
reconnaissance	SOCIALE
résidence	SOCIALE
sécurité	SOCIALE
tension	SOCIALE
veille	SOCIALE
	SOCIALISATION
droits	SOCIAUX
	SOCIETE à but non lucratif
	SOCIETE centrale immobilière de la caisse des dépôts et consignations
	SOCIETE d'économie mixte
facteurs	SOCIOCULTURELS
métier du	SOCIO-MEDICAL
	SOIN médical
collectivisation du	SOL
nature du	SOL

électrification	SOLAIRE
énergie	SOLAIRE
panneau	SOLAIRE
crédit	SOLIDAIRE
économie	SOLIDAIRE
micro crédit	SOLIDAIRE
	SOLIDARITE
boutique	SOLIDARITE
contrat emploi	SOLIDARITE
ministère de l'emploi et de la	SOLIDARITÉ
loi de	SOLIDARITE et de renouvellement urbain
	SOLIDARITE internationale
coefficient d'occupation des	SOLS
plan d'occupation des	SOLS
	SOMMEIL
	SOUS ALIMENTATION
bail de	SOUS-LOCATION
	SOUTIEN scolaire
ségrégation	SPATIALE
établissement sanitaire	SPECIALISE
urbanisation	SPONTANEE
	SPORT
ministère de la jeunesse et des	SPORTS
	SQUAT
banco de terre	STABILISEE
	STANDARDISATION
	STRUCTURE urbaine
	STUC
	STUDIO
	SUBURBANISATION
	SUBVENTION
	SUBVENTION privée
	SUBVENTION publique
région	SUD
	SUICIDE
tentative de	SUICIDE
cadre	SUPERIEUR
	SURENDETTEMENT
	SURFACE habitable
	SUR-OCCUPATION
maladie du	SYSTEME nerveux
	TABAGISME
agence foncière et	TECHNIQUE
contrainte	TECHNIQUE
	TECHNIQUE de construction
	TECHNO
logement	TEMPORAIRE
	TENSION sociale
	TENTATIVE de suicide
	TENTE
	TERRAIN à bâtir
	TERRE d'asile
banco de	TERRE stabilisée
aménagement du	TERRITOIRE
collectivité	TERRITORIALE
secteur	TERTIAIRE
	TESTAMENT
improvisation	THEATRALE

	THEATRE
	THERAPEUTIQUE
isolation	THERMIQUE
	TITRE de séjour
	TOLERANCE
	TOUR
	TOXICOMANIE
logement	TRADITIONNEL
urbanisme	TRADITIONNEL
médecine	TRADITIONNELLE
	TRANQUILISANT
réseau de	TRANSPORT
contrat de	TRAVAIL
marché du	TRAVAIL
partage du	TRAVAIL
logement	TRES social
	TROUBLE mental
	TROUBLE psychiatrique
	TROUBLE psychique
	TROUBLE psychologique
	TUBERCULOSE
	TUILE
	TYPE de logement
	UNITE architecturale
loi sur la couverture médicale	UNIVERSELLE
aménagement	URBAIN
fonds d'aménagement	URBAIN
logement	URBAIN
loi de solidarité et de renouvellement	URBAIN
friche	URBAINE
population	URBAINE
structure	URBAINE
zone de rénovation	URBAINE
	URBANISATION
	URBANISATION spontanée
zone à	URBANISER en priorité
	URBANISME
droit de l'	URBANISME
fonds national d'aménagement foncier et d'	URBANISME
ministère de la reconstruction et de l'	URBANISME
plan d'	URBANISME
règle de l'	URBANISME
schéma directeur d'aménagement et d'	URBANISME
	URBANISME d'importation
	URBANISME de consommation
	URBANISME de logement
	URBANISME de maintien de l'ordre
	URBANISME dogmatique
	URBANISME traditionnel
hébergement d'	URGENCE
bâtiment d'	USAGE public
parc immobilier	VACANT
	VEILLE sociale
	VERRE
espace	VERT
hygiène	VESTIMENTAIRE
	VEUVAGE
	VIE de quartier

groupe interministériel habitat et	VIE sociale
	VILLAGE
	VILLE
délégation interministérielle de la	VILLE
ministère de la	VILLE
	VILLE coloniale
	VILLE nouvelle
	VILLE provinciale
périphérie des	VILLES
	VIOLENCE conjugale
	VISA étudiant
	VISA long séjour
agence immobilière à	VOCATION sociale
gens du	VOYAGE
	ZAC
	ZAD
	ZONE à urbaniser en priorité
	ZONE constructible
	ZONE d'aménagement
	ZONE d'aménagement concerté
	ZONE d'aménagement différé
	ZONE d'intervention
	ZONE de rénovation urbaine
	ZONE non constructible
	ZONE périurbaine
	ZUP

## LE CHOIX DU LOGICIEL DOCUMENTAIRE (ANNEXE 6)

### Objectif :

La mise en place d'une base de données documentaire s'inscrit dans l'objectif affirmé de mieux gérer les ressources documentaires présentes au sein des différents services de la Fondation. Il a en effet été décidé de mettre en place des outils favorisant un meilleur partage et une meilleure circulation de l'information et de la documentation. Le choix d'un logiciel de gestion de l'information implique une réflexion sur l'adéquation entre le produit (ses caractéristiques, ses potentialités) et les besoins identifiés.

### Sélection du logiciel :

Les logiciels de gestion de l'information sont nombreux. La revue *Archimag* de mars 2000 (Hors-série) propose une grille de présélection de logiciels de gestion électronique de l'information et des documents. Parmi les logiciels sélectionnés, on peut noter six logiciels fonctionnant avec le système d'exploitation Mac OS :

- |                                           |                                                    |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| ✓ <i>Alexandrie</i> , de GB Concept       | ✓ <i>Poseidon</i> , de Sesin                       |
| ✓ <i>Doc Target</i> , de VRC Technologies | ✓ <i>RetrievalWare</i> , de Excalibur Technologies |
| ✓ <i>JLB Doc</i> , de JLB Informatique    | ✓ <i>Westhèque Suite</i> , de West Valley          |

Après lecture des caractéristiques de ces différents systèmes de gestion de l'information, deux logiciels semblent particulièrement intéressants : il s'agit d'*Alexandrie* et de *JLB Doc*. Ils sont présentés en début de document.

### Critères pris en considération :

- ✓ Intégration de thesaurus
- ✓ Autopostage
- ✓ Gestion d'une photothèque

### Sources bibliographiques :

- ✓ "Les logiciels de gestion électronique de l'information et des documents", *Archimag*, Hors-série de mars 2000.
- ✓ *Guide d'achat 2000* édité par Archimag : "Les systèmes d'information documentaire"
- ✓ LENART, Michèle. « Les logiciels de recherche documentaire et de gestion de bibliothèque : évolution récente et offre de serveurs web », *Documentaliste – Sciences de l'information*, volume 35, numéro 6, novembre-décembre 1998, pp. 292-303.
- ✓ Internet : site appel, site des éditeurs de logiciel
- ✓ Brochures envoyées par les éditeurs de logiciel

## ALEXANDRIE

### 1 - Archimag

- "Alexandrie : gestion du fonds (indexation, recherches, éditions), thesaurus. Modules de bibliothéconomie (emprunts, bulletinage, commande), Web, CD-Rom, texte intégral, GED"
- "GED en standard dans nos logiciels Alexandrie et Filobase, pilotage de scanners, extraction d'imagettes et images basse résolution. Intégration d'Acrobat Capture. Archivage automatisé. Publications sur le web"
- "Alexandrie : version 5.0, Windows et Macintosh."
- Prix en monoposte : 14 000 francs HT. Pour 10 postes : 60 100 francs HT. Pour 50 postes : 240 100 francs HT."

#### RECHERCHER

- Logiciel de recherche documentaire OUI
- Logiciel de recherche en texte intégral OUI
- Logiciel de recherche en langage naturel OUI

#### DIFFUSER

- Logiciel Intranet / groupeware OUI
- Logiciel de Workflow NON

#### GERER

- ✓ Gestion de centre de documentation OUI
- ✓ GED (gestion électronique de documents) OUI
- ✓ Logiciel de Cold NON
- ✓ Logiciel de reconnaissance de caractères OCR-ICR NON
- ✓ Logiciel de LAD (lecture automatique de documents) NON
- ✓ Logiciel de gestion de photothèque, film, vidéo NON
- ✓ Logiciel de gestion de bibliothèque OUI
- ✓ Logiciel de gestion d'archives NON
- ✓ Logiciel de traitement d'enquête, traitement des données NON
- ✓ Logiciel de gestion de la Documentation Qualité NON
- ✓ Logiciel d'aide à la veille NON

### 2 – Site de GB Concept

- ✓ *Centre de documentation, bibliothèque, médiathèque, cellule de veille technologique*  
"Alexandrie est une plate-forme logicielle composée de modules permettant de composer votre propre solution documentaire. Sa richesse fonctionnelle et la souplesse de son paramétrage permettent de prendre en charge l'ensemble des besoins liés à la gestion de l'information et des documents".
- ✓ *Collecte de l'information, analyse et indexation, recherches simples et performantes, diffusion de la bonne information au bon moment*  
"La gestion du fonds documentaire dans Alexandrie permet une saisie et une indexation performantes (thesaurus, texte intégral, GEIDE). Les nombreuses possibilités de recherche et d'édition assurent une diffusion immédiate des ressources documentaires et permettent d'offrir des prestations de qualité"
- ✓ *Amélioration de la productivité, prise en charge des besoins de gestion, optimisation de l'utilisation du fonds*  
"Alexandrie propose, au sein d'un même produit, l'ensemble des outils qui permettent de gérer les éléments physiques constituant les ressources documentaires, depuis leur acquisition jusqu'aux statistiques d'utilisation. Quelques clics remplacent parfois des heures de travail".

✓ *Modularité, multi-plateforme (monoposte, client/serveur, Web; GEIDE), votre solution documentaire doit évoluer au même rythme que vos besoins*

Modulaire dans ses services, ouvert dans son architecture, évolutif à tout moment, Alexandria permet une composition graduelle de votre solution documentaire et intègre en permanence les nouvelles technologies appliquées à la gestion de l'information.

### 3) Site Apple

Alexandrie / Academus de GB Concept :

- Description : Alexandria propose, au sein d'un même produit, l'ensemble des outils qui permettent de gérer les éléments constituant les ressources documentaires, depuis leur acquisition jusqu'aux statistiques d'utilisation. Composé de modules, il permet de constituer à la carte votre propre solution documentaire. La souplesse de son paramétrage permet de prendre en charge l'ensemble des besoins liés à la gestion de l'information et des documents. La gestion du fonds documentaire dans Alexandria permet une saisie et une indexation performante (thesaurus, texte intégral, GEIDE). Alexandria est multi-plateforme (mono-poste, client/serveur) et dispose d'un module de publication Web (Internet / intranet). Alexandria est utilisé dans plus de 30 pays, dans 800 centres de documentation, bibliothèques, médiathèques... Au Québec, Alexandria s'appelle Academus
- Eléments système requis :  
Minimum : 68 020 Processor, 8 MB RAM, 15 MB Hard Drive space, System 7.0
- Catégories : Entreprises, Affaires, Bibliothèques, Education
- Productivité et utilitaires généraux : gestion, archivage et consultation de documents
- Langues : Français, anglais, espagnol

geid  
descripteurs  
texte intégral  
intranet  
groupware

# Alexandrie

## descriptif général

Date de la dernière version : **01/2000** N° de version : **5.1.1**  
Années d'existence de la gamme : **12 ans**

### Fonctions générales

Nombre de bases maxi : **illimité** Dimension maxi : **illimité**  
 Statistiques :  Exportation statistiques

## spécifications logiciel

### Technique

Architecture : **monoposte, client/serveur, Intranet**

Langage de programmation : **4D, C++**

Système d'exploitation :

- Serveur : **win NT/Mac OS**  16 bits  32 bits  64 bits

- Clients : **win 95/98/NT/Mac OS** Nom du moteur : **4D**

Standard ODBC Type du moteur : **SGBD**

Réseaux :  locaux : **TCP/IP, ADSP**  distants : **TCP/IP**

Espace disque : Client : **10 Mo** / Serveur : **20 Mo**

Mémoire vive : Client : **32 Mo** / Serveur : **64 Mo**

### Sécurité

Système par utilisateur  Fonctions sécurisables

### Maintenance

Coût réalisation : **5 000 à 6 000 Fht/** Coût prolongation :  
Durée garantie : **1 an**  Fourniture nouvelle version

## fonctionnalités avancées

### Ergonomie

Procédure de dialogue paramétrable  
 Possibilité hyperliens  Annotations "Post it"  
 Possibilité d'amener le masque notice à côté du document

### Intranet

Module web  
 Intégralité fonctions logiciel  
limites module : **administration**  
 Gestion messagerie  Carnet d'adresse en ligne

### Groupware

### Workflow

Gestion des versions des documents  
 Gestion du partage des documents  
 Contrôle circulation des documents

### Cold

### Edition et produits

Edition/support : **CD, HTML, email**  
Produits éditables :  Catalogue  Revue de presse  
 Liste de nouveautés Autres :  
Création d'édition par l'utilisateur  Oui  Non  
Gestion de revue de presse  Oui  Non

Autres logiciels de l'éditeur : FiloBase

Autres fonds gérés : photothèque, bibliothèque, archives

Références : J'ailu, Salomon, Tag Heuer,  
Pechiney, France Telecom, Ministère  
de l'environnement

Club utilisateur

Prix du logiciel (ht) :

Monoposte : 14 000 F

10 accès : 60 100 F

## fonctionnalités principales

### Acquisition/saisie

Pilotage du scanner - Normes : **Twain**

Scanners recommandés :

Module OCR : **Acrobat Capture**

Saisie par duplication

Contrôle des champs

Paramétrable

Par liste

Par valeur : **alphanumérique**

Nombre maxi de caractères : **32 000** ou  Illimité

Séparation des mots-clés

Importation notices - Normes :

Formats supportés : **200**

### Indexation

Nombre de champs :  Illimité

Indexation manuelle  Indexation paramétrable

Indexation automatique

Indexation de tous les champs

Mise à jour index : **en temps réel**

Indexation texte intégral

Gestion des autorités

Liste des mots-clés - Nombre maxi : **illimité**

Thésaurus - Nombre maxi :

Importation Thésaurus

Gestion :  Des pères  Des fils

Des synonymes

Termes associés  Des renvois

Liste mots vides modifiable

### Recherche

Sur plusieurs bases  Norme Z3950

Masque interrogation :  En fonction des utilisateurs

En fonction des bases

Par descripteur

Par texte intégral

En langage naturel

Dans 1 champ

Dans tous les champs

Paramétrable

Accès direct aux listes d'autorités

Opérateurs :  Booléens  De comparaison

Fonctions de proximité :  Par caractère

Par phrase  Par paragraphe

Troncature :  Droite  Interne  Gauche

Parenthésage :  Oui  Non

### Consultation/visualisation

Tri paramétrable : **tous les champs**

Indication du taux de pertinence

Visualisation simultanée notice et document

Visualisation par imagerie

Sélection documents à visualiser

Historique consultation

Croisement des étages

Sauvegarde des étages

## JLB Doc

### 1 - Archimag

- ✓ "JLB Doc et ses extensions permettent de réaliser la gestion de l'information avec des outils totalement intégrés. Plate-formes : Windows NT, Windows 3.x, Unix."
- ✓ "Prix en monoposte : 26 000 francs HT. Pour 10 postes : 75 000 francs HT. Pour 50 postes : 200 000 francs HT."

#### RECHERCHER

- Logiciel de recherche documentaire OUI
- Logiciel de recherche en texte intégral OUI
- Logiciel de recherche en langage naturel NON

#### DIFFUSER

- Logiciel Intranet / groupeware
- Logiciel de Workflow

NON (voir JLB WEB)

#### GERER

- Gestion de centre de documentation OUI
- GED (gestion électronique de documents) NON (voir JLB GED)
- Logiciel de Cold NON
- Logiciel de reconnaissance de caractères OCR-ICR NON
- Logiciel de LAD (lecture automatique de documents) NON
- Logiciel de gestion de photothèque, film, vidéo OUI
- Logiciel de gestion de bibliothèque OUI
- Logiciel de gestion d'archives OUI
- Logiciel de traitement d'enquête, traitement des données NON
- Logiciel de gestion de la Documentation Qualité NON
- Logiciel d'aide à la veille NON

### 2 - Brochure de l'éditeur

- ✓ "JLB DOC et ses extensions couvrent tous les besoins de gestion de l'information dans l'entreprise : de la gestion des références des documents primaires à la gestion électronique des documents (images, documents bureautiques, photos), en passant par la diffusion des données et images par Internet / Intranet et la gestion du texte intégral. Des extensions spécialisées offrent, en outre, la possibilité de gérer les commandes, les prêts et réservation d'ouvrages, les relances, les abonnements, le bulletinage et la circulation des revues."

geid  
descripteurs  
texte intégral  
langage naturel  
intranet

# JLB-Doc

## descriptif général

Date de la dernière version : **1999** N° de version : **6.2**

Années d'existence de la gamme : **18 ans**

### Fonctions générales

Nombre de bases maxi : **illimité** Dimension maxi : **illimité**

Statistiques : **JLB-Stat**  Exportation statistiques

## spécifications logiciel

### Technique

Architecture : **monoposte, client/serveur, Intranet**

Langage de programmation : **C, Java**

Système d'exploitation :

- Serveur : **NT, Unix, Novell**

- Clients : **win 95/98/NT**

Standard ODBC

Réseaux :  locaux : **TCP/IP**

Espace disque : Client : **3 Mo**

Mémoire vive : Client : **8 Mo**

### Sécurité

Système par utilisateur

### Maintenance

Coût réalisation : **15%**

Durée garantie : **3 mois**

16 bits  32 bits  64 bits

Nom du moteur : **JLB-Doc**

Type du moteur :

distants : **tous**

/ Serveur : **50 Mo**

/ Serveur : **32 Mo**

Fonctions sécurisables

Coût prolongation :

Fourniture nouvelle version

## fonctionnalités avancées

### Ergonomie

Procédure de dialogue paramétrable

Possibilité hyperliens

Annotations "Post it"

Possibilité d'amener le masque notice à coté du document

### Intranet

Module web

Intégralité fonctions logiciel

limites module :

Gestion messagerie

Carnet d'adresse en ligne

### Groupware

### Workflow

Gestion des versions des documents

Gestion du partage des documents

Contrôle circulation des documents

### Cold

### Edition et produits

Edition/support : **disquettes, email, papier**

Produits éditables :  Catalogue  Revue de presse

Liste de nouveautés Autres :

Création d'édition par l'utilisateur  Oui  Non

Gestion de revue de presse  Oui  Non

Autres logiciels de l'éditeur : JLB-web (Intranet/Internet), JLB-Ged,

JLB-CD, JLB-BUR, JLB-BIB, JLB-PER, JLB-ARC, JLB-TI

Autres fonds gérés : photothèque, bibliothèque, archives

Références : Ministère des Finances, MSD,  
Andersen Consulting

Club utilisateur

Prix du logiciel (ht)

Monoposte : 25 000 F

50 accès : 70 000 F

## fonctionnalités principales

### Acquisition/saisie

Pilotage du scanner - Normes : **Twain**

Scanners recommandés :

Module OCR : **Omnipage, Textbridge**

Saisie par duplication

Contrôle des champs

Paramétrable

Par liste

Par valeur : **numérique, alphanumérique**

Nombre maxi de caractères : ou  Illimité

Séparation des mots-clés

Importation notices - Normes : **Unimarc, Interarc**

Formats supportés : **tous**

### Indexation

Nombre de champs : **256**  Illimité

Indexation manuelle  Indexation paramétrable

Indexation automatique

Indexation de tous les champs

Mise à jour index : **en temps réel**

Indexation texte intégral

Gestion des autorités

Liste des mots-clés - Nombre maxi :

Thésaurus - Nombre maxi : **77**

Importation Thésaurus

Gestion :  Des pères

Des fils

Des synonymes

Termes associés

Des renvois

Liste mots vides modifiable

### Recherche

Sur plusieurs bases

Masque interrogation :

Norme Z3950

En fonction des utilisateur

En fonction des bases

Par descripteur

Par texte intégral

En langage naturel

Dans 1 champ

Dans tous les champs

Paramétrable

Accès direct aux listes d'autorités

Opérateurs :  Booléens

De comparaison

Fonctions de proximité :  Par caractère

Par phrase  Par paragraphe

Troncature :  Droite  Interne  Gauche

Parenthésage :  Oui  Non

### Consultation/visualisation

Tri paramétrable : **tous**

Indication du taux de pertinence

Visualisation simultanée notice et document

Visualisation par imquettes

Sélection documents à visualiser

Historique consultation

Croisement des étages

Sauvegarde des étapes

Licence/serveur : 30 000 F

10 accès : 50 000 F

Licence/site : à négocier

## DOC TARGET

### 1) Archimag

- ✓ "Doc Target : Gestion électronique de documents en intranet dans l'environnement Lotus Notes / Domino. Ses points forts : suivi des documents et de leur historique, suivi des diffusions et des actions par un workflow paramétrable, fonctions de recherche documentaire en texte intégral (full text), archivage sécurisé... Plate-formes serveur : Win 95, NT, OS / 2, Unix, AS 400. Plate-formes clients : client Notes ou navigateur Web."
- ✓ "Doc target : prix monoposte : 1 serveur et 1 poste complet : 40 000 francs HT. 1 serveur et 10 postes complets : 50 000 francs HT."

RECHERCHER NON

- Logiciel de recherche documentaire
- Logiciel de recherche en texte intégral
- Logiciel de recherche en langage naturel

DIFFUSER

- Logiciel Intranet / groupeware OUI
- Logiciel de Workflow OUI

GERER

- Gestion de centre de documentation NON
- GED (gestion électronique de documents) OUI
- Logiciel de Cold NON
- Logiciel de reconnaissance de caractères OCR-ICR NON
- Logiciel de LAD (lecture automatique de documents) NON
- Logiciel de gestion de photothèque, film, vidéo NON
- Logiciel de gestion de bibliothèque NON
- Logiciel de gestion d'archives NON
- Logiciel de traitement d'enquête, traitement des données NON
- Logiciel de gestion de la Documentation Qualité NON
- Logiciel d'aide à la veille NON

### 2) Site de VRC Technologies

"Doc Target est l'outil de toutes les fonctions de l'entreprise – Documentation, Administration, Finance, Qualité, Commercial, Marketing, Juridique, Ressources humaines, Informatique..."

Fonctions principales :

- Gestion de tout type de document électronique et papier
- Gestion des version et historique des mises à jour
- Diffusion électronique des documents par la messagerie
- Circuits de diffusion / validation paramétrables (workflow)
- Supervision et suivi des documents et des actions
- Fonctions avancées de recherche documentaire

Avantages :

- Centralise l'information et organise de façon sécurisée sa circulation
- Facilite le travail de groupe en réduisant au maximum les échanges papier
- Ergonomie d'utilisation soignée simplifiant sa prise en main
- Accroît la réactivité de l'entreprise
- Facilité de mise en œuvre et de déploiement
- Sécurité d'une solution basée sur des standards

Caractéristiques techniques :

- ✓ Recherche documentaire en texte intégral (full text)
  - ✓ Recherche assistée par masque
  - ✓ Générateur de requêtes "Search+"
  - ✓ Signature électronique et nominative, suivi des documents et des actions
  - ✓ Saisie rapide et automatisable des documents papier et électroniques
  - ✓ Gestion des modèles bureautique, fusion automatique
- 
- Accès universel et sécurisé depuis tout navigateur Web
  - Module d'archivage paramétrable et automatisable
  - Archivage sécurisé : RAID, DON, CD-ROM ou juke-box
  - Numérisation et OCR automatiques, numérisation par lot, lecture de code barres
  - Outils d'annotation d'images, surlignage, zoom, rotation, post-it, notes personnelles...
  - Formulaire paramétrables (mots clés, listes hiérarchiques, ...), vues personnalisables

**POSEIDON (Archimag)**

- ✓ "Excalibur Technologies : Partenaires Filenet PANAGON + Sesin POSEIDON, proposons GED + Workflow + Cold + Intranet."
- ✓ "Prix pour 10 postes : 20 000 dollars. Pour 50 postes : 50 000 dollars "

RECHERCHER

NON

- Logiciel de recherche documentaire
- Logiciel de recherche en texte intégral
- Logiciel de recherche en langage naturel

DIFFUSER

- Logiciel Intranet / groupeware
- Logiciel de Workflow

OUI

OUI

GERER

- Gestion de centre de documentation
- GED (gestion électronique de documents)
- Logiciel de Cold
- Logiciel de reconnaissance de caractères OCR-ICR
- Logiciel de LAD (lecture automatique de documents)
- Logiciel de gestion de photothèque, film, vidéo
- Logiciel de gestion de bibliothèque
- Logiciel de gestion d'archives
- Logiciel de traitement d'enquête, traitement des données
- Logiciel de gestion de la Documentation Qualité
- Logiciel d'aide à la veille

NON

OUI

NON

NON

NON

NON

NON

NON

NON

NON

NON

**RETRIEVALWARE (Archimag)**

- ✓ "RetrievalWare Text Serveur + visual retrievalware + screening room (video).
- ✓ Logiciel permettant la recherche documentaire par mots clés, texte intégral et langage naturel."
- ✓ "Prix pour 10 postes : 20 000 dollars HT. Pour 50 postes : 75 000 dollars HT."

RECHERCHER

- Logiciel de recherche documentaire
- Logiciel de recherche en texte intégral
- Logiciel de recherche en langage naturel

OUI

OUI

OUI

- DIFFUSER NON
- Logiciel Intranet / groupeware
  - Logiciel de Workflow

- GERER
- Gestion de centre de documentation NON
  - GED (gestion électronique de documents) OUI
  - Logiciel de Cold NON
  - Logiciel de reconnaissance de caractères OCR-ICR OUI
  - Logiciel de LAD (lecture automatique de documents) NON
  - Logiciel de gestion de photothèque, film, vidéo NON
  - Logiciel de gestion de bibliothèque NON
  - Logiciel de gestion d'archives NON
  - Logiciel de traitement d'enquête, traitement des données NON
  - Logiciel de gestion de la Documentation Qualité NON
  - Logiciel d'aide à la veille OUI

### WESTHEQUE (Archimag)

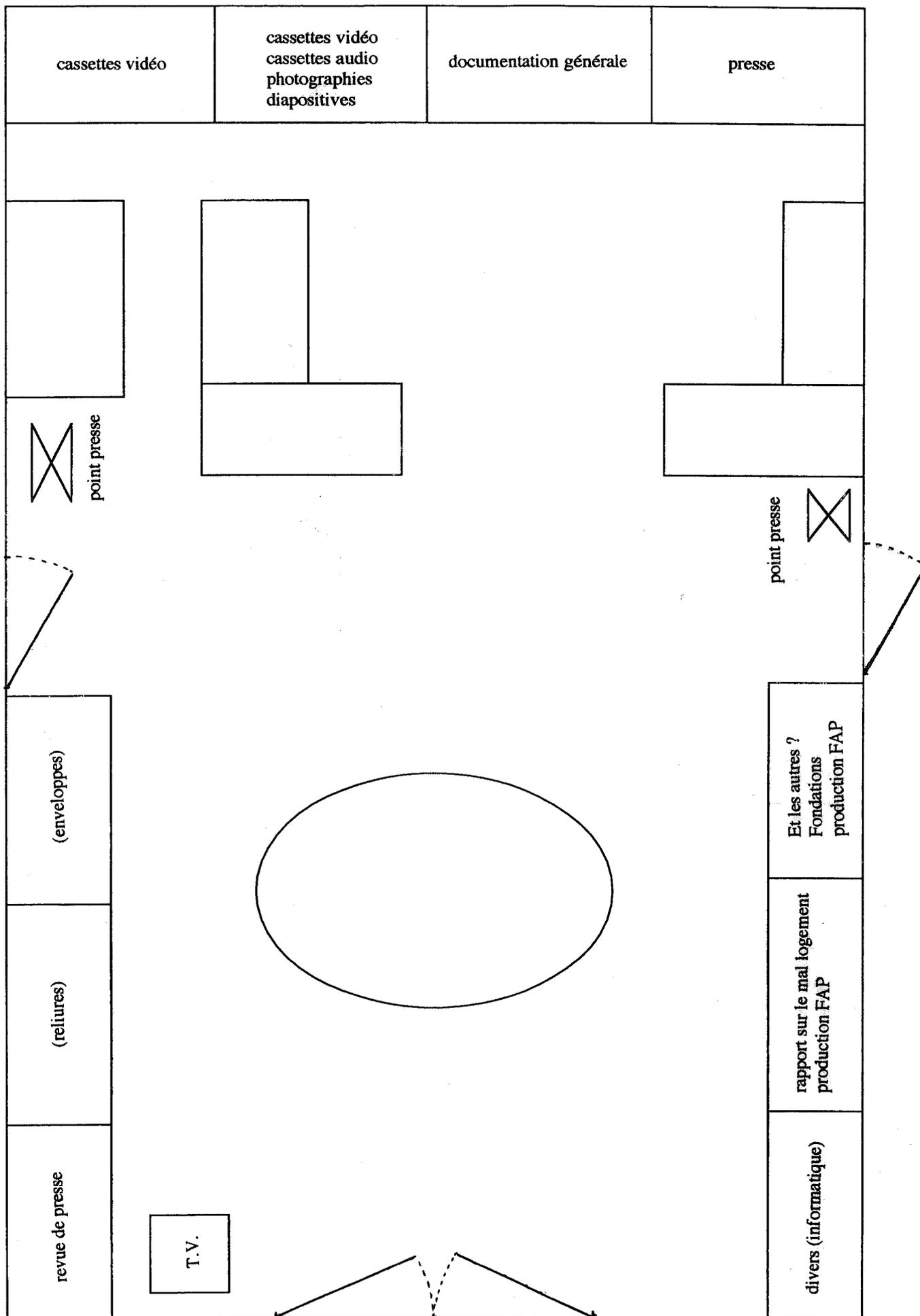
- ✓ Logiciel de gestion multimédia : gestion de photos, vidéos, textes, sons, avec visualisation numérique, fonctions documentaires (basée sur Oracle ou SQL Server), consultation Internet et catalogage automatisé au format X-press ou CD rom...
- ✓ Prix en monoposte : à partir de 15 KF HT. 5 accès : à partir de 100 KF HT.

- RECHERCHER NON
- Logiciel de recherche documentaire
  - Logiciel de recherche en texte intégral
  - Logiciel de recherche en langage naturel

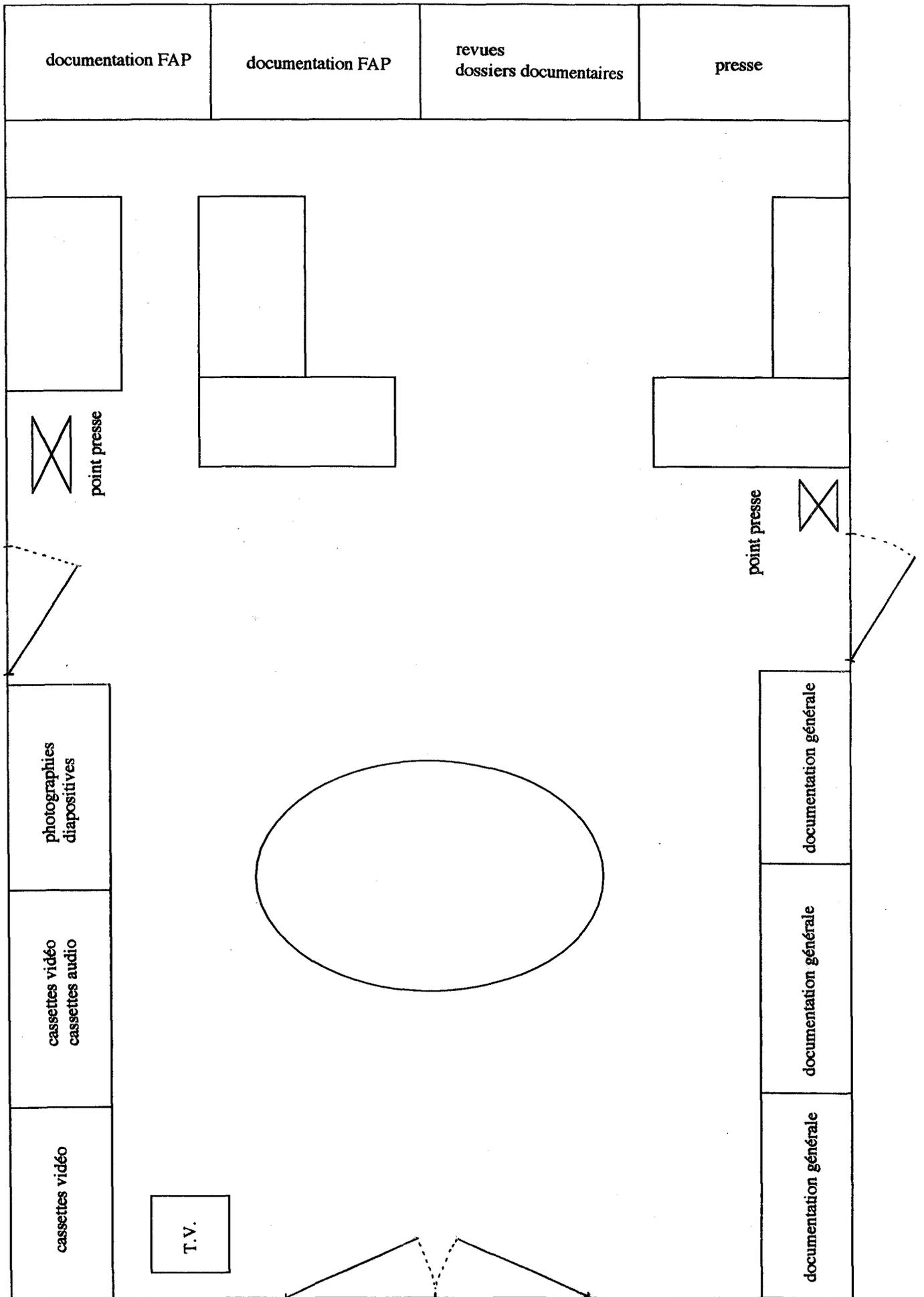
- DIFFUSER NON
- Logiciel Intranet / groupeware
  - Logiciel de Workflow

- GERER
- Gestion de centre de documentation : NON
  - GED (gestion électronique de documents) : OUI
  - Logiciel de Cold : NON
  - Logiciel de reconnaissance de caractères OCR-ICR : NON
  - Logiciel de LAD (lecture automatique de documents) : NON
  - Logiciel de gestion de photothèque, film, vidéo : NON
  - Logiciel de gestion de bibliothèque : NON
  - Logiciel de gestion d'archives : NON
  - Logiciel de traitement d'enquête, traitement des données : NON
  - Logiciel de gestion de la Documentation Qualité : NON
  - Logiciel d'aide à la veille : NON

AMENAGEMENT ACTUEL DE LA SALLE DE DOCUMENTATION (ANNEXE 7)



AMENAGEMENT PROPOSE DE LA SALLE DE DOCUMENTATION (ANNEXE 8)



**ROYON Elise**

**Soutenance du rapport de stage Maîtrise SID**

**Mardi 3 octobre 2000**

**PRESENTATION DE L'ENTREPRISE**

Présentation de la Fondation Abbé Pierre pour le logement des défavorisés :

- La Fondation Abbé Pierre a vu le jour en 1988 et a été reconnue d'utilité publique en 1992 (récent : organisation « jeune » et dynamique)
- Vocation : aider les personnes les plus démunies à se loger décemment et à se réinsérer socialement
- Composition : services administratifs, branche « recherche de moyens financiers » et branche « communication » et secteurs opérationnels.
- Pas de service de documentation (et donc pas de documentaliste), même si « salle de documentation » (rez-de-chaussée, lieu de passage).
- Environnement : lien avec le mouvement Emmaüs : dans la branche logement, même si action sociale. Documentaliste à Emmaüs International (lien ponctuel : pas professionnel ; projet d'informatisation dans le même temps)

Orientations stratégiques actuelles de la Fondation : organisation jeune / contexte de recherche d'amélioration et d'optimisation de conditions de travail (matériel et humain)

- réorganisation de la Fondation suite à l'audit informatique en 1999.
- création d'un nouveau service ESH (Espace Solidarité Habitat) en 2000 (// augmentation des effectifs).
- projet de création d'un service de documentation : le projet documentation de la Fondation Abbé Pierre : projet latent depuis plus de 5 ans, relancé il y a un an suite aux conclusions d'un bénévole intervenu à la demande de la Fondation pour faire un état des lieux de la documentation : proposition de mettre en place une base de données documentaire consultable en interne de chaque poste de travail.

**PRESENTATION DU SUJET DU STAGE**

Sujet premier du stage (première interprétation des besoins et attentes de l'organisation) : « la mise en place d'une base de données documentaire consultable en interne et permettant de gérer l'ensemble des ressources documentaires » (suite aux conclusions du bénévole et à la lecture de l'ébauche du cahier des charges élaborée par Danièle Léoty).

Reformulation du sujet suite aux difficultés rencontrées sur place : Préparation à la mise en place d'une base de données documentaire, première étape vers la création d'un service de documentation.

Formulation finale du responsable professionnel (sur l'évaluation de stage) : « Etude des besoins en documentation et mise en place d'un système de documentation interne à la Délégation Générale de la Fondation » (i.e. : audit ; formalisation, usage interne).

Objectifs :

- identifier les besoins informationnels et documentaires des usagers
- identifier les ressources documentaires existantes / manquantes / inexploitées
- repenser le système d'information de la Fondation : permettre une meilleure circulation de l'information et de la documentation / favoriser le partage des savoirs
- proposer des solutions simples, adaptées, efficaces (utiles).

Enjeux :

Optimiser le travail du personnel de la Fondation en permettant une meilleure circulation et appropriation de l'information :

- (re)trouver l'information pertinente rapidement (gain de temps)
- avoir accès à des sources informationnelles de manière simple, sur demande ou par anticipation (veille) : informer pour agir / s'informer pour agir (vocation de la Fondation).

↳ Valorisation du sujet : le besoin est réel. La réponse doit être adaptée afin d'être acceptée. Dans le cas contraire, le projet serait encore repoussé dans le temps, abandonné au hasard d'une future relance.

#### **LA DEMARCHE POURSUIVIE : METHODES ET RESULTATS OBTENUS**

Méthodes envisagées et suivies effectivement :

- entretiens dirigés et conversations informelles afin de mieux appréhender le système d'information de la Fondation (avantages et dysfonctionnements) :
  - étude de la circulation de l'information et du partage des savoirs : circulation souvent soumise au hasard ou reposant sur la bonne volonté de quelques uns ; difficulté de certains à partager leur documentation (propre à leur service).

- état des lieux du fonds documentaire : ressources documentaires sous exploitées (méconnues ou inintéressantes) ; absence de documents considérés comme essentiels. Importance de la documentation photo.
- analyse des pratiques documentaires et des besoins informationnels : pratiques documentaires individuelles ou reposant sur une relation de personne à personne (service à service) (problème si la personne n'est pas là ou plus là) ; besoin informationnel réel (lien avec la vocation de la Fondation) : souhait d'avoir accès à l'information de manière simple, rapide et pertinente, sur demande ou par anticipation.
- réalisation d'un thesaurus :
  - composition : introduction précisant l'objectif de cet outil, ainsi que les modalités de son utilisation ; carte conceptuelle générale, liste systématique, liste permutée et liste alphabétique.
  - lecture des rapports d'activité 1999 des différents secteurs de la Fondation et d'articles généralistes pour proposer aux futurs usagers, compétents dans leur domaine, une première ébauche ;
  - demande de commentaires (de la part des usagers) afin d'effectuer les premiers réajustements et recueil des questions (pour aider, par mes réponses, à l'appropriation de ce nouvel outil).
- étude comparative des logiciels documentaires (pour la mise en place d'une base de données documentaire) :
  - souci d'adéquation entre les potentialités techniques de l'outil et les besoins identifiés des usagers ;
  - sélection tenant compte notamment de trois impératifs : système fonctionnant sur Mac (adéquation de l'outil avec les possibilités techniques de la Fondation) ; intégration de thesaurus et autopostage ; gestion d'une photothèque.
- inventaire d'une partie de l'existant (salle de documentation) et réorganisation de l'espace :
  - inventaire de tous les abonnements et revues reçus par la Fondation pour une meilleure connaissance de l'existant (et possible partage) ; pour évaluer l'intérêt de ces abonnements ; pour indiquer des abonnements manquants.
  - chaque service a dégagé de sa documentation la documentation générale (i.e. ne faisant pas l'objet d'un usage quotidien et susceptible d'intéresser les personnes des autres secteurs) : centralisation d'une partie de la documentation (vers une reconnaissance du service)

- identification des ressources documentaires méconnues par les usagers (documentation papier)
- organisation de l'espace pour localisation (plan de l'aménagement actuel et plan de l'aménagement futur) : pour un espace documentaire vivant
- rappel aux décideurs et usagers des contraintes et des enjeux relatifs à la mise en place d'une base de données documentaire :
  - contraintes : organisationnelles (modification du système d'information), financières (le projet a un coût) et techniques (la promesse technique : la fascination (attirance ou répulsion) pour l'outil informatique et la transparence).
  - enjeux : partage de l'information, démarche d'apprentissage (acceptation du projet et implication de l'ensemble des membres de l'organisation)
- sensibilisation des décideurs et usagers à l'apport d'un service de documentation dans une organisation et au rôle du documentaliste :
  - apport d'un service de documentation (reconnaissance de son utilité) : répondre aux besoins documentaires des usagers sur demande ou par anticipation (organisation et conservation des documents, acquisition de nouvelles ressources documentaires, veille, élaboration de produits documentaires, ...).
  - rôle du documentaliste : informateur, conseil, médiateur et formateur.

Méthode abandonnée : mise en place effective de la base de données documentaire avec tests de recherche, guide d'utilisation, évaluation de l'adéquation entre les potentialités du logiciel et les besoins des usagers, présentation aux futurs usagers...

Perspectives : la poursuite du projet :

- la mise en place effective de la base de données documentaire
- le recrutement d'une personne compétente pour la gestion documentaire
- la création d'un service documentaire

**CONCLUSION** : présentation de l'écart entre les résultats et les objectifs initiaux

Travail guidé par le souci de répondre aux attentes formulées par la Fondation (décideurs et usagers) ET par le désir d'accoucher les désirs latents, afin de permettre la poursuite du projet : d'où reformulation / réajustement (écart entre l'interprétation première que l'on pouvait faire à la lecture du cahier des charges et la réalité du terrain).

Analyse des raisons de l'écart : les difficultés rencontrées :

- Les usagers ne constituent pas un ensemble homogène : tous n'étaient pas dans la même démarche d'acceptation du projet (et de ses implications) ; besoins disparates ; problème de reconnaissance de certains secteurs (tension)
- Fascination (attirance et répulsion) pour l'outil informatique et l'organisation rationnelle (transparence ou opacité)
- Peur du changement / ses habitudes (confort du connu) : méconnaissance de ce qu'est un service de documentation, du rôle d'un documentaliste (usages)
- Difficulté à partager
- Désinvestissement ou manque d'investissement : rêve de la facilité (sans contrainte, sans bouleversement) ; absence de prise de parole en public pour témoigner de leur expérience d'un service de documentation dans un ancien boulot (Léoty, Varnat)
- Dialogue instauré avec les usagers et décideurs difficile non pas à cause d'un contact difficile (au contraire) mais à cause du manque d'implication / lié à méconnaissance et peur.
- Coût financier
- Le temps imparti : un projet d'une telle envergure nécessite du temps : temps de préparation, d'acceptation. C'est un sujet sensible car il fait peur. Lenteur de la prise de décision.

Mise en perspective du travail réalisé (recul intellectuel) :

Travail passionnant.

Sensibilisation pour la poursuite du projet.

Bilan sur la valeur formatrice du stage :

Confrontation de la théorie avec la réalité

Commentaires personnels sur l'évaluation du stage par mon responsable professionnel :

Pas vase clos mais manque de disponibilité des personnes régulièrement relancées (pour dialogue) mais réticentes (liées à la peur de l'inconnu, à la méconnaissance, au manque de réflexion)