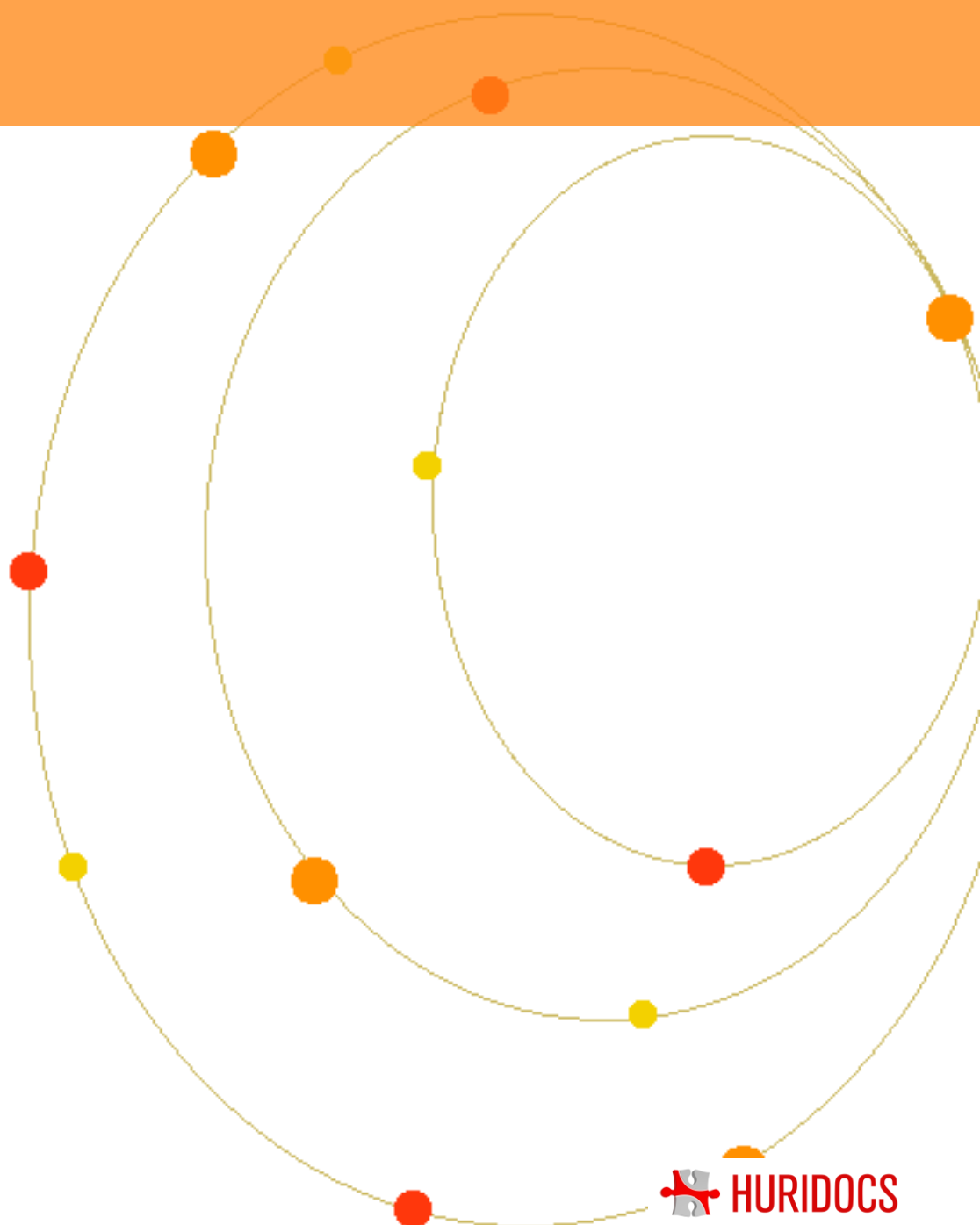


# QU'EST-CE QUE LA DOCUMENTATION?

Manuel Guzman  
Bert Verstappen



**HURIDOCS CIP:**

TITRE: Qu'est-ce que la documentation ?

AUTEUR INDIVIDUEL: Guzman, Manuel ; Verstappen, Bert

AUTEUR MORAL: Systèmes d'Information et de Documentation sur les Droits de l'Homme, International - HURIDOCS

LIEU DE PUBLICATION: Versoix [ Suisse ]

EDITEUR: HURIDOCS

ADRESSE: 48, chemin du Grand-Montfleury, CH-1290 Versoix, Suisse

TELECOMMUNICATIONS:

DATE DE PUBLICATION: 20010100

PAGES: 45 p.

REFERENCE À LA SERIE: Documentation et surveillance des droits de l'homme ; vol. 2

LANGUE: FRE

BIBLIOGRAPHIE: Y

INDEX: Traitement de l'information / Information

TEXTE LIBRE: Ce manuel pratique est destiné à des documentalistes et des responsables de l'information au sein des organisations de défense des droits de l'homme. Il traite des problèmes suivants : qu'est-ce que la documentation, qu'est-ce qu'un document, pourquoi documenter, recherche de l'information, production, acquisition, organisation des documents et services d'utilisateur.

Copyright 2001 par HURIDOCS.

Tous droits réservés.

Autorisation de copie limitée :

Afin de faciliter la documentation et la formation, il est permis aux centres de documentation et aux organismes de défense des droits de l'homme de photocopier des parties de ce document, à condition qu'ils mentionnent la source.

# QU'EST-CE QUE LA DOCUMENTATION

## TABLE DES MATIERES

Préface	4
Remerciements	4
1. Qu'est-ce que la Documentation ?	5
2. Pourquoi documenter ?	11
3. Qui documente ?	14
4. Qu'est-ce qu'un Document ?	16
5. Où acquérir l'Information ?	18
6. Comment mener à bien la Documentation ?	20
7. Quel type d'Informations faut-il réunir et Comment ?	21
8. Acquérir l'Information sur les Evénements	24
9. Acquérir les Matériaux	26
10. Organiser l'Information sur les Evénements	27
11. Organiser les Matériaux	31
12. Fournir des Services d'Utilisateur	39
Glossaire des termes	43
Bibliographie	45

## PREFACE

Ce volume fait partie d'une série **Documentation et Surveillance des Droits de l'Homme** produite par HURIDOCS. Cette série se compose de manuels pratiques destinés à renforcer les capacités des organismes de défense des droits de l'homme quant à la surveillance et la documentation. Il existe deux genres de manuels dans ces séries : Le manuel "**Qu'est-ce que ?**" fournit une vue d'ensemble sur un certain sujet, et le manuel "**Comment ?**" est censé définir des techniques spécifiques.

"**Qu'est-ce que la documentation ?**" a pour but d'aider les travailleurs des droits de l'homme à mieux comprendre la documentation dans son ensemble. Ce manuel n'a pas pour but de décrire dans leurs moindres détails les différents outils et techniques utilisés dans la documentation, puisque d'autres ouvrages s'en chargeront. Il présente plutôt au lecteur un certain nombre de concepts et une terminologie spécialisée dans ce domaine. Il fournit une introduction adaptée pour la lecture d'autres ouvrages sur la documentation.

Les volumes de ces séries sont spécialement conçus pour des organismes non gouvernementaux de défense des droits de l'homme de petite dimension, qui ont souvent des ressources et un personnel limités, affectés à des tâches multiples. La taille maniable des manuels en fait d'excellents matériaux de référence. En outre, ils sont écrits de façon à faciliter l'apprentissage et peuvent être efficacement utilisés comme outils pour la formation, y compris l'enseignement individualisé et l'auto-formation.

## REMERCIEMENTS

Merci beaucoup à Judith Dueck, à Aida Maria Noval et à Agnethe Olesen qui ont revu le texte et ont fourni des suggestions très utiles, ayant considérablement contribué à son amélioration.

Les membres du Comité de Suivi de HURIDOCS ont dirigé ce projet et apporté leur soutien :

Kofi Kumado, Président (Ghana)  
Agnethe Olesen, Trésorière (Danemark)  
James Lawson (France)  
Aurora Javate De Dios (Philippines)  
Judith Dueck (Canada)  
Jonathan Kuttab (Palestine)  
Aída María Noval (Mexique)

Pour la traduction française, nous remercions Pauline Desnuelles, étudiante DEA en traduction à l'Université de Genève.

Ce manuel a été édité grâce au soutien de :

# 1. QU'EST-CE QUE LA DOCUMENTATION?

## Introduction

Au début des années 90, l'un des auteurs de ce manuel a participé à un atelier de formation tenu dans un pays du sud, auquel assistaient des représentants d'organismes locaux de défense des droits de l'homme. Cela était présenté comme un atelier sur la documentation concernant les droits de l'homme. Le formateur, venu d'un centre de documentation international bien développé, a lancé une discussion sur les méthodes d'organisation fondamentales pour les documents d'une bibliothèque, à la grande surprise des participants qui pensaient entendre des éléments d'enquête\_ sur des affaires relevant des droits de l'homme.

Il fut agréable de constater que l'expérience a permis au formateur et aux participants d'ouvrir les yeux. Si les espoirs initiaux n'ont pas été comblés, l'atelier s'est avéré être salutaire parce qu'il a satisfait d'autres besoins. Il a révélé une chose importante : Les gens, selon les régions du monde, utilisent le terme documentation de façon différente.

Ce manuel prend comme point de départ les différences dans l'acception du terme documentation et en distingue deux types. Il ne s'agit pas ici de les présenter comme des modèles opposés. Les distinctions faites peuvent parfois sembler exagérées, mais ceci est nécessaire, dans la mesure où il existe des techniques spécifiques à chaque type de documentation qu'il est important d'apprendre. En même temps, on montrera que des principes communs régissent le fonctionnement de centres de documentation de genres différents. Il faut également mentionner que les deux types de documentation, tels qu'ils sont présentés ici, se complètent dans l'exécution concrète du travail d'information sur les droits de l'homme. En fait, beaucoup d'organismes de défense des droits de l'homme combinent les deux types de documentation présentés dans ce manuel.

## Utilisation du Terme Documentation

Le terme **documentation** est largement employé. Il a différentes significations selon le contexte dans lequel les praticiens l'utilisent.

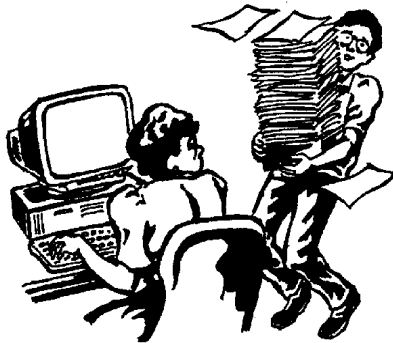
Dans certaines régions du monde, la mention du mot "documentation" apporte directement l'idée d'une collection de documents. Cette signification tend à mettre l'accent sur le positionnement ou le regroupement des documents possédés. Le terme est utilisé dans ce sens, par exemple, pour faire référence à un centre qui dispose d'une documentation étendue sur un thème précis.

L'utilisation du terme **centre de documentation** pour désigner un centre qui rassemble des documents publiés ou non, comme le fait une bibliothèque, s'est largement répandue dans les années 70. Ceci a été stimulé par deux phénomènes. Le premier est la prétendue "explosion documentaire" -- l'augmentation spectaculaire de la production de documents dans le monde

entier, une grande partie représentant la connaissance et la recherche scientifiques sur différents sujets. La seconde est "l'explosion technologique" - l'avancée rapide dans le domaine des technologies de l'information et de la transmission, qui a augmenté de façon considérable la capacité de produire, multiplier et distribuer des informations et d'y avoir accès.

Cette période a vu la mise en place de beaucoup de centres spécialisés, pour faire face au large éventail de documents disponibles, apparus sous diverses formes telles que des comptes-rendus de congrès, des thèses, des rapports, des études, etc. Ces centres ont combiné des pratiques employées dans des bibliothèques bien développées et des techniques plus novatrices, afin de permettre un meilleur accès à la large palette d'informations publiées ou non.

La documentation peut désigner la collecte de documents, par exemple des ouvrages publiés...



... ou l'enregistrement de faits concernant des événements récents ou en cours.

Dans d'autres régions du monde, le mot "**documentation**" désigne d'abord l'acte d'enregistrer les résultats d'une enquête officielle ou non, de recherches ou d'activités similaires. Au cours de ce processus, des documents sont créés. C'est une signification qui souligne l'acte de produire le document contenant les faits relatifs au cas en question. Cette utilisation est largement répandue au sein des ONG qui travaillent sur la surveillance des violations des droits de l'homme. Cette signification est également utilisée pour des termes spécifiques tels que **documentation juridique** (enregistrement des résultats de la recherche sur des documents qui pourraient être utilisés devant le tribunal ou à d'autres fins judiciaires) et **la documentation d'autopsie** (enregistrement des résultats de la recherche en utilisant des méthodes scientifiques sophistiquées, par exemple l'examen des résidus physiques).

En fait, tout événement ou processus peut faire l'objet d'une documentation. Par exemple, la documentation sur une conférence inclurait l'enregistrement des discussions, la rédaction d'une liste des participants, la prise de photos au cours des sessions, etc.

La documentation, dans le sens où elle enregistre des faits et produit des documents, est habituellement très importante dans le cas de découvertes ou de pratiques qui pourraient être bénéfiques à d'autres personnes. Ainsi, on entend parler de la documentation concernant une nouvelle invention, des

techniques de production agricole, et autres réalisations utiles partout dans le monde.

La discussion ci-dessus indique au moins deux genres de documentation, **la documentation de type bibliothèque**, qui implique la collecte de documents, et **la documentation sur les événements** qui suppose l'enregistrement d'informations sur des événements récents ou en cours.

HURIDOCS reconnaît comme valable l'utilisation du même terme **documentation** pour différents genres d'activités. Nous employons le terme documentation dans une acception large, avant tout parce que beaucoup de principes identiques régissent les deux genres de documentation.

### **Documentation définie**

La **documentation** est un processus composé de plusieurs activités, à savoir :

- a. déterminer quelle information est nécessaire et identifier les moyens de l'acquérir ;
- b. enregistrer l'information découverte et stocker celle-ci dans des contenants appropriés (appelés documents) ou rassembler les documents déjà existants qui contiennent l'information nécessaire ;
- c. organiser les documents pour les rendre plus facilement accessibles ; et
- d. transmettre concrètement les documents aux utilisateurs qui ont besoin de l'information.

La documentation pourrait également correspondre à une partie spécifique de ce processus. Ainsi, la documentation pourrait désigner l'acte d'enregistrer l'information, ou l'acte de rassembler et organiser des documents.

Dans ce manuel, lorsque nous ferons référence à un genre spécifique d'activité, nous utiliserons les termes **documentation de type bibliothèque** et **documentation sur les événements** (celle-ci inclut la **documentation de type enquête**).

### **Quelques Différences**

Les deux genres de documentation abordés ci-dessus peuvent se distinguer l'un de l'autre sur plusieurs points, à savoir :

- But général
- Nature de l'information manipulée
- Clientèle
- Nature de la tâche
- Auteurs des documents
- Evaluation de l'information recueillie

#### *a) But général*

Les deux formes de documentation se distinguent d'abord par leur *but général*. Les bibliothèques et les centres de documentation semblables sont

généralement mis en place pour faciliter l'étude et la recherche. Par conséquent, un documentaliste rassemble le plus de documents possible sur chacun des sujets qu'englobe le champ de connaissances propre au mandat du centre.

D'autre part, les centres qui s'occupent de la **documentation sur les événements** ont généralement des buts très précis. L'information qu'ils rassemblent concerne les événements ayant eu lieu sur le terrain, et ils utilisent en général l'information pour mettre en oeuvre différents genres d'intervention dans ces événements. Ce genre de documentation est avant tout tournée vers l'action.

#### *b) Nature de l'information manipulée*

L'information stockée dans les bibliothèques et les centres de documentation semblables correspond souvent à l'information publique, bien qu'il existe des bibliothèques privées et des centres de documentation réservés à des clientèles particulières.

Les organismes qui s'occupent de la documentation sur les événements utilisent essentiellement des informations confidentielles. En effet, cette documentation concerne des personnes de chair et d'os dont la vie peut être en danger, si ces informations tombaient dans de mauvaises mains. En outre, l'information est souvent très dynamique, ce qui signifie que certains faits sont appelés à se transformer rapidement et doivent par conséquent être régulièrement actualisés. Les centres qui étudient les violations des droits de l'homme ne publient pas, normalement, les documents qui résultent directement des recherches. En revanche, ils produisent et publient des rapports qui sont fondés sur les documents non publiés qu'ils détiennent.

#### *c) Clientèle*

Le nombre d'utilisateurs des centres de documentation de type bibliothèque tend à être plus large que celui des centres surveillant les événements. Les utilisateurs des centres de documentation de type bibliothèque peuvent être des utilisateurs internes (personnel et membres) ou des utilisateurs externes, des personnes s'intéressant à l'information stockée par le centre. Par exemple, un centre de documentation sur les droits de l'homme tient, normalement, son information à la disposition des avocats, des hommes politiques, des journalistes, des chercheurs, des étudiants, d'autres organismes ou même au public de façon plus générale.

Pour ce qui est des centres de documentation sur les événements touchant aux droits de l'homme, c'est habituellement les documenteurs eux-mêmes, ou leurs collègues au sein de la même organisation, qui se servent de l'information rassemblée. Souvent, il existe également un cercle très restreint d'autres utilisateurs, comme des avocats, des travailleurs sociaux et des médecins à qui on garantit l'accès à l'information afin qu'ils puissent rendre des services appropriés. La portée de l'information s'accroît considérablement à partir du moment où le centre diffuse les matériaux mis en forme pour les



besoins des utilisateurs, par exemple auprès des autres groupes concernés, des organismes des Nations Unies, etc.

#### *d) Nature de la tâche*

Un centre de documentation de type bibliothèque rassemble les documents existants, publiés ou non. La tâche du documentaliste implique l'examen physique d'informations qui soient clairement définissables.

Dans le cas de la documentation sur les événements, il y a souvent d'abord absence d'élément physique qui puisse être examiné. L'information, dans un premier temps, n'est souvent pas organisée et existe sous forme de savoir dans l'esprit des personnes impliquées dans les événements. La tâche du documenteur est d'obtenir des personnes qui les détiennent les diverses informations, de les analyser et de les relier, et ensuite de produire un matériel susceptible de contenir l'information assemblée.

#### *e) Auteur des documents*

Une autre différence importante réside dans les personnes qui créent les documents en question. Dans la **documentation de type bibliothèque**, la production des documents est généralement faite par d'autres. Ici la tâche majeure consiste ainsi à mettre la main sur les documents. Pour la **documentation sur les événements**, en revanche, la production des documents est dévolue à la personne qui entreprend la documentation.

La différence entre ces deux genres d'activités se reflète dans les deux *termes* distincts utilisés pour la personne qui réalise la documentation :

- le **documentaliste** est la personne chargée de rassembler des documents produits essentiellement par d'autres et d'organiser ces derniers pour un accès au plus grand nombre et un usage plus facile ;
- le **documenteur** est la personne qui rassemble des données sur un événement et analyse celui-ci, dans le processus produisant les documents qui contiennent des détails sur l'événement.

#### *f) Évaluation de l'information recueillie*

Les deux sortes de documentation supposent une *évaluation de l'information recueillie*, mais la façon et le but de leur évaluation diffèrent. L'évaluation réalisée pour la documentation de type bibliothèque se fait grâce à des pratiques d'archivage bien développées, comme la *description de contenu*. Cela consiste à décrire le contenu du document, y compris réaliser un index, afin que le document soit correctement enregistré et l'accès à celui-ci facilité.

En ce qui concerne la documentation de type enquête, l'évaluation de l'information suppose *l'utilisation de règles de l'évidence*, par exemple la corroboration. Un enquêteur/documenteur, en général, rassemble l'information à partir de différentes sources, puis évalue ces dernières afin de tirer une conclusion sur l'événement.

Pour illustrer cela, un enquêteur/documenteur peut recevoir des témoignages contradictoires concernant un assassinat, si un témoignage affirme que le massacre est accidentel, alors qu'un autre prétend qu'il était prémédité et devrait ainsi être considéré comme une exécution. Le documenteur devrait alors analyser en détail tous les éléments présents dans les témoignages contradictoires, ainsi que des informations supplémentaires provenant d'autres sources. En fin de compte, le documenteur doit aboutir à une conclusion, qui doit déterminer si le cas correspond en effet à une exécution ou non .

Il n'est pas exigé d'un documentaliste de parvenir à un jugement fondé sur l'analyse soignée de toutes les pièces justificatives. En fait, un documentaliste se fie habituellement à la perception de l'auteur, qui en quelque sorte le guide pour évaluer la pertinence d'un document par rapport à un fonds de matériaux et décrire le contenu du document. Dans le cas d'un traitement contradictoire des thèmes, le documentaliste ne doit pas nécessairement trancher. Un documentaliste peut rassembler divers documents sur un sujet, y compris ceux qui développent des vues contradictoires, et il laisse à l'utilisateur le soin de faire sa propre évaluation. Ceci va dans le sens de la notion de bibliothèque, conçue comme aide à l'étude et à la recherche.

### **Principes Communs**

Comme nous l'avons mentionné auparavant, il faut souligner qu'il existe certains centres de documentation qui combinent les deux genres de documentation. Par exemple, certains organismes mènent des recherches et développent une documentation sur les violations des droits de l'homme, et en même temps rassemblent des informations secondaires sous forme de coupures de presse, de rapports annuels provenant d'autres organismes, de textes issus d'instruments internationaux et de la législation nationale, etc.

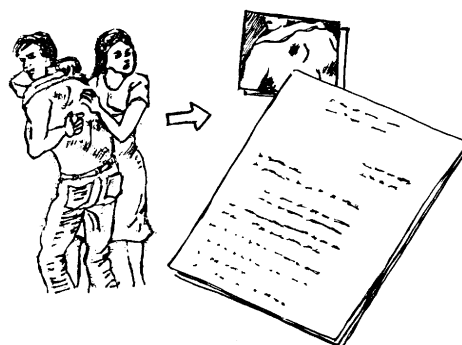
Des principes communs régissent les deux genres de documentation, surtout en ce qui concerne *l'organisation des documents*, destinée à assurer le meilleur accès à l'information. Les deux genres de documentation affectent aux documents des identificateurs (comme les titres) et des repères (comme les codes de classement ou les numéros d'enregistrement) pour un enregistrement de l'information et un accès à celle-ci efficaces.

## 2. POURQUOI DOCUMENTER ?

### Raison générale

Il existe un certain nombre de raisons pour lesquelles la documentation est importante. Tout d'abord, les événements se produisent et s'achèvent dans le temps. De plus, il y a des événements sur lesquels il serait utile d'être informé, mais qui se produisent ailleurs. Les gens peuvent en outre avoir différentes perceptions et analyses des événements. S'il n'y a aucune documentation sur ces événements, cette information peut disparaître à tout jamais, et dans ce cas les bénéfiques qui auraient pu en être tirés sont anéantis.

En d'autres termes, la documentation est une activité tournée vers l'avenir, destinée à satisfaire un besoin futur. Les personnes qui recherchent des informations sûres auront besoin de documents auxquels se référer. Du reste, si elle est correctement documentée, l'information peut être réutilisée à loisir.



On réalise la documentation pour enregistrer les faits relatifs à un événement et les conserver pour un usage futur.

### Les Buts de la Documentation sur les Droits de l'Homme

Les organisations de lutte pour les droits de l'homme sont habituellement créées pour atteindre les objectifs suivants :

- éducation concernant les droits de l'homme
- érection de normes
- aide directe aux victimes
- recherche de la justice
- mémorisation de l'histoire

Les supports d'information comme les traités relatifs aux droits de l'homme, les manuels sur le système des Nations Unies pour la protection des droits de l'homme, les législations nationales, et les comptes-rendus périodiques des organismes internationaux et nationaux actifs dans ce domaine, sont très largement utilisés dans *l'éducation concernant les droits de l'homme*.

Les supports du même genre sont également très importants pour *l'érection de normes*. Au niveau local et national, on peut ériger des normes en examinant des traités internationaux relatifs aux droits de l'homme, en faisant campagne pour leur adoption au niveau national, en analysant les lois nationales, et en contrôlant la sincérité du gouvernement vis-à-vis de ses engagements.

D'autre part, les organismes qui fournissent une *aide directe aux victimes* et ceux qui travaillent pour la *justice* ont besoin d'informations sur les événements comportant des violations de droits de l'homme. L'aide immédiate englobe par exemple la recherche d'une victime qui a été enlevée, le dépôt d'une pétition pour un *habeas corpus* ou l'émission d'une dénonciation susceptible d'éviter d'autres violations. Dans ces situations, une présentation claire des faits entourant la violation supposée contribuera à rendre les groupes intéressés capables de fournir une aide immédiate. Mais il existe aussi d'autres formes d'aides : Assistance médicale, thérapie psychosociale, aide financière, etc.

Travailler pour la justice en faveur des victimes de violations des droits de l'homme, cela signifie rechercher le soulagement et la réparation des torts subis, par exemple la libération d'une personne qui a été arbitrairement détenue et le paiement, si possible, d'une compensation. Les ONG qui luttent pour le respect des droits de l'homme peuvent lancer des campagnes d'information et exercer une pression sur les autorités afin qu'elles rendent justice aux victimes. En ce qui concerne les auteurs, la justice est rétablie quand ils sont jugés responsables et sont punis en conséquence.

Les ONG de défense des droits de l'homme doivent s'efforcer d'obtenir des *preuves tangibles* pour montrer que des violations des droits de l'homme ont lieu et montrer à quel degré. Ceci nécessite à la fois une documentation systématique au cas par cas, et la compilation des tendances et des statistiques, axées sur une plus grande quantité d'informations rassemblées et enregistrées au fur et à mesure. Cette information peut être utilisée pour agir à des niveaux nationaux, régionaux et internationaux. Par exemple, la Commission des Droits de l'Homme des Nations Unies considérera comme sérieuses les violations perpétrées dans un pays, seulement si ses Rapporteurs Spéciaux et/ou des ONG de défense des droits de l'homme peuvent fournir la preuve tangible que de telles violations ont lieu en masse et sont systématiques.

Une documentation systématique, pouvant permettre à des groupes de combiner des informations d'origines diverses, est également d'une importance capitale pour traduire les criminels en justice. Par exemple : A la fin de l'année 1986 en Argentine, le gouvernement a approuvé une loi nommée "ley de punto final", qui stipulait un délai de 60 jours pour le dépôt de toute autre accusation quant aux violations des droits de l'homme commises les années précédentes. Après ce délai, toute action punitive contre les personnes incriminées cesserait, ce qui éliminait toute perspective d'enquête sur la situation des détenus et des personnes disparues. Les organismes de défense des droits de l'homme se sont tournés vers le système de documentation utilisé à Buenos Aires par le CELS (Centre d'Etudes juridiques et sociales). Dans les formats du CELS, les auteurs de crimes ont été identifiés en fonction de la date, des incidents signalés, du lieu, du rôle des personnes impliquées et des titres officiels. L'utilisation des formats dans le cadre d'une analyse approfondie a amélioré de façon considérable l'évaluation du degré de responsabilité personnelle des suspects.

Les groupes de défense des droits de l'homme peuvent faire encore autre chose : Construire une *mémoire* des violations des droits de l'homme telles qu'elles eurent lieu dans le passé sous un régime répressif, parce qu'il est important de ne pas oublier, et que la répression fait partie de l'histoire d'un pays. Par exemple, l'organisation russe pour les droits de l'homme Memorial a fourni une vue d'ensemble sur les violations des droits de l'homme commises en Union soviétique sous le régime stalinien. En outre, les groupes de défense des droits de l'homme au Rwanda ont réalisé une documentation sur les massacres de masse qui ont constitué une partie du génocide en 1994.

### 3. QUI DOCUMENTE ?

La documentation est entreprise par des organismes de défense des droits de l'homme qui s'efforcent d'accomplir un mandat spécifique, lequel peut correspondre à l'un des buts de la documentation présentés dans le chapitre précédent ou à une combinaison de plusieurs d'entre eux. L'organisation du centre ou de l'unité de documentation varie d'une organisation à l'autre, selon la nature des services fournis.

Les centres de documentation sur les droits de l'homme de type bibliothèque qui rassemblent un large éventail de matériaux d'origine gouvernementale, intergouvernementale, et non-gouvernementale (locale ou internationale) sont très performants en ce qui concerne l'érection de normes et l'éducation sur les droits de l'homme. Ces centres peuvent également fournir des informations utiles dans le cadre de campagnes d'information et d'actions juridiques ayant pour but le soulagement des victimes et les poursuites judiciaires contre les auteurs de crimes. D'autre part, les organismes mandatés pour apporter une aide directe aux victimes, pour rétablir la justice, ou pour réaliser des enregistrements précis de l'histoire, doivent nécessairement produire une documentation de type enquête.

Une organisation de défense des droits de l'homme peut être exclusivement un centre de documentation. Ceci est possible s'il s'agit d'un centre de documentation de type bibliothèque, fournissant des services à d'autres organismes et individus qui luttent pour le respect des droits de l'homme et qui lancent des campagnes, exercent des pressions (lobbying), ont des activités juridiques, etc. Ceci demeure néanmoins très rare.

Le cas le plus répandu est celui du centre de documentation simple unité d'une organisation plus grande. Cela correspond, par exemple, à une organisation spécialisée dans l'éducation relative aux droits de l'homme et qui possède une importante collection de livres, de journaux, d'aides pédagogiques audiovisuelles, etc.

Les organismes qui surveillent les événements concernant les violations des droits de l'homme disposent habituellement d'un certain nombre d'unités départementales. L'unité de documentation, qui réalise les enquêtes et tient à jour l'enregistrement des résultats, se situe au coeur de l'organisme. Cette unité transmet l'information à d'autres services, entre autres à ceux qui fournissent une aide directe, des prestations juridiques, et s'occupent des campagnes d'information et des publications. De plus, une unité de documentation de cette sorte possède généralement une collection de livres et de coupures de presse, et rassemble d'autres informations, tous ces documents étant organisés selon le modèle de type bibliothèque. Si ce n'est pas le cas, cette unité de documentation entretient des relations de travail opérationnelles avec des bibliothèques juridiques et spécialisées dans les droits de l'homme.

Les deux types de documentation se complètent et sont nécessairement présentes dans la plupart des activités concernant les droits de l'homme. Par exemple, dans une campagne d'information sur la situation des droits de l'homme dans un pays, il est nécessaire d'inclure l'information sur des cas réels de droits de l'homme mais aussi des normes internationales de droits de l'homme appropriées, ainsi que la législation nationale.

Pour récapituler, la documentation n'est pas une fin en soi. Il s'agit d'une fonction permettant d'atteindre des objectifs spécifiques tels qu'ils sont décrits dans le mandat d'une organisation. Pour une discussion plus approfondie sur la façon dont la fonction de la documentation se traduit en termes d'organisation, voir dans cette série *Comment installer un centre de documentation* (volume 3).

## 4. QU'EST-CE QU'UN DOCUMENT ?

### Types de Documents

Un **document** est un porteur ou un contenant d'information. **Matériel d'information**, ou tout simplement **matériel**, sont des termes équivalents. Un document ou matériel peut être :

1. textuel ou non-textuel
2. publié ou non publié

### Documents textuels et non-textuels

Un document ou un matériel est **textuel** s'il contient essentiellement des mots écrits. Voici quelques exemples de documents textuels : Livres, périodiques, rapports statistiques, documents juridiques comme des déclarations sous serment, catalogues, brevets, et dossiers administratifs. L'information est habituellement imprimée sur papier. De nos jours, les textes des documents sont le plus souvent stockés sous forme électronique, par exemple dans des fichiers sauvegardés sur des disquettes d'ordinateur.

Les documents **non-textuels** peuvent contenir du texte mais la plus grande partie de l'information se présente sous une autre forme. Voici quelques exemples des documents non-textuels : photographies, cartes, croquis, enregistrements sonores, enregistrements visuels, oeuvres artistiques et monuments, films et projections de diapositives.

### Documents publiés et non publiés

Les documents peuvent être publiés ou non. Un **document publié** a d'habitude les caractéristiques suivantes :

1. tenu à la disposition du public, par exemple par la vente
2. imprimé et emballé sous une forme reconnue, comme par exemple le livre, le magazine ou toute autre forme de publication
3. nombreuses copies
4. disponible par le biais de moyens de distribution établis, tels que les librairies et les kiosques à journaux
5. comporte un ensemble d'informations comme le titre, le nom de l'auteur, le nom de l'éditeur et toute autre information fournissant une description unique et précise du document en tant que porteur physique d'information. Cet ensemble d'informations est désigné sous le nom de **description bibliographique**.

Certains documents ne peuvent être ni imprimés ni distribués, mais sont mis à la disposition du public sur les sites Web de l'Internet, un processus désigné sous le nom de **l'édition Web**.

Il existe de nombreuses formes de documents non publiés ; chaque forme est utilisée dans un but spécifique. Par exemple, une déclaration sous serment est essentiellement utilisée dans les procédures juridiques. Un formulaire d'entrée des données, en revanche, facilite l'extraction de données et le



classement d'informations statistiques. S'il existe plusieurs copies des documents, cela constitue surtout une sécurité contre la perte ou la destruction.

La **littérature grise** fait référence aux documents qui, même s'ils sont accessibles au public, ne se conforment pas totalement à l'ensemble des caractéristiques susdites. Par exemple, seulement un nombre limité de copies est disponible, et ceci hors des moyens habituels de distribution. Ou bien les documents peuvent ne pas porter explicitement les noms de leurs auteurs. Voici quelques exemples de littérature grise : les exposés de conférence, les dénonciations et les rapports publics, les comptes-rendus occasionnels d'organismes de défense des droits de l'homme, les discours et les déclarations, les brochures, etc. La plupart de ces documents sont reproduits en quantité limitée, par exemple par photocopie. Les organisations non-gouvernementales produisent une grande quantité de littérature grise, en particulier dans les situations où elles doivent créer de nouveaux moyens de diffusion quand l'accès aux médias est limité.

## 5. OU OBTENIR L'INFORMATION ?

### Les Gens comme Sources

Les sources d'information peuvent être des gens ou des documents. Dans le cas des personnes, l'information peut être présente dans leur esprit et n'être pas encore mise sur papier, ce qui explique pourquoi les activités de collecte d'information, comme les enquêtes et les interviews, sont nécessaires. Les documents qui résultent de ces collectes d'information s'appellent les documents primaires.

Dans les cas comportant des violations de droits de l'homme, il est nécessaire de découvrir si la personne en tant que source a une connaissance directe de l'événement étudié. Les sources de connaissance directe, désignées sous le nom des sources d'information de première main, sont les victimes, les auteurs de crimes et les témoins. L'information que ces personnes détiennent est très importante pour les accusations, dans la mesure où un poids plus grand est accordé à la preuve suprême par rapport à la preuve dite de rumeur, ou par rapport à l'information transmise par quelqu'un qui n'était pas présent lors des événements.

### Sources documentaires

Les documents qui contiennent l'information telle qu'elle est donnée dans la formulation de la source initiale s'appellent les **documents primaires**. La plupart de ces documents sont produits pendant ou juste après une activité de collecte d'informations. Certains peuvent être des artefacts découverts pendant la recherche ou l'enquête. Ils peuvent être des déclarations sous serment, des transcriptions de conversations réelles, des lettres, des cartes dessinées à la main, des manuscrits ou d'autres documents originaux.

Les documents primaires se trouvent souvent dans les organismes juridiques, les centres de recherche hautement spécialisés, les archives, les musées ou les organismes d'enquête sur les droits de l'homme. Les documents primaires servent de base d'information. Ces documents sont souvent de grande valeur et un soin particulier doit être apporté à leur conservation. Certains documents primaires peuvent être reconnus comme preuves, par conséquent ils sont conservés dans les tribunaux et non pas dans les organismes de surveillance, qui dans ce cas peuvent obtenir des copies ou des descriptions.

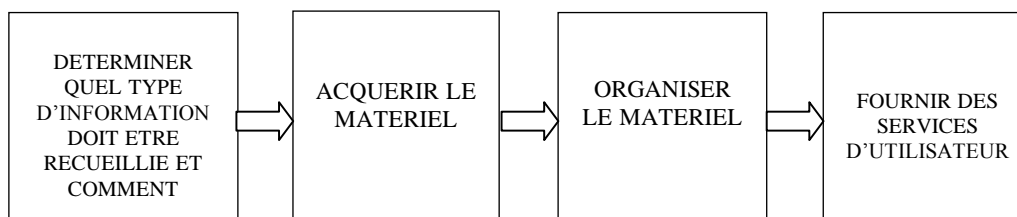
Les **documents secondaires** désignent les documents dont la production s'appuie sur les documents primaires. Le compte-rendu d'un journaliste publié dans un journal, ou les résultats du travail d'un chercheur, sont des documents secondaires. Les livres et les articles sont les exemples de documents secondaires les plus répandus. Ils traduisent généralement les documents primaires sous une forme que les lecteurs peuvent comprendre, présentent une thèse ou décrivent quelque chose en adoptant un point de vue particulier. Les documents de la plupart des bibliothèques sont en grande partie des documents secondaires.

Les **documents tertiaires** sont ceux qui contiennent l'information dérivée des documents primaires et secondaires et qui permettent de les localiser. Voici quelques exemples de documents tertiaires : les bibliographies, les guides, les index, les résumés, les répertoires, les listes et les enregistrements de catalogue.

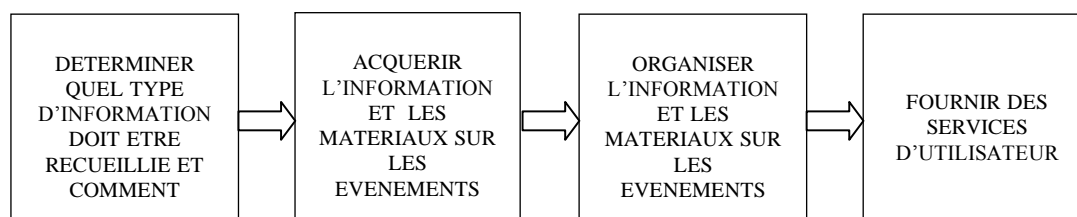
## 6. COMMENT MENER A BIEN LA DOCUMENTATION ?

Le processus total de documentation se compose de plusieurs phases, depuis la détermination de ce qui doit être rassemblé et comment, jusqu'à la mise à disposition de services d'utilisateur. Les phases sont semblables pour la documentation de type bibliothèque et la documentation de type enquête, en-dehors de quelques activités supplémentaires dans le cas de la seconde.

La documentation de type bibliothèque passe par les phases suivantes :



Dans la documentation de type enquête, un élément supplémentaire consiste à entrer en possession d'informations sur les événements étudiés, par exemple grâce à des missions d'enquête, et à organiser l'information recueillie. Voici ci-dessous les phases de la documentation de type enquête :



Hormis la différence en termes de phases, les techniques spécifiques utilisées dans chaque phase diffèrent également parfois d'un type de documentation à l'autre. Les différentes phases et techniques, ainsi que les principes qui les régissent, sont abordés dans les chapitres suivants.

NB : En bibliothéconomie (science et technique de l'aménagement et de la gestion d'une bibliothèque), les termes *développement des collections* et *organisation des collections* sont employés pour désigner l'acquisition et l'organisation des documents. Les phases indiquées ci-dessus correspondent néanmoins à ces concepts. Les auteurs ont préféré utiliser des termes plus généraux parce que le thème de la documentation, tel qu'il est abordé dans ce manuel, dépasse la zone de la bibliothéconomie, et qu'il s'agit ici surtout de montrer que des principes communs régissent les différents types de documentation.

## 7. QUEL TYPE D'INFORMATION DOIT ETRE RECUEILLIE ET COMMENT ?

Cette phase implique plusieurs activités, à savoir :

- Analyse des besoins de l'utilisateur
- Identification des éventuelles sources d'information
- Sélection
- Savoir comment obtenir l'information ou les documents nécessaires

### **Les Besoins de l'Utilisateur**

Le responsable de l'information doit avoir une idée de ce que les utilisateurs rechercheront, et le processus d'identification de ces besoins s'appelle **analyse des besoins de l'utilisateur**. Il est particulièrement important de réaliser cette analyse lorsqu'un centre de documentation est créé. Ensuite, le responsable de l'information peut le faire à intervalles opportuns afin d'actualiser l'évaluation des besoins des utilisateurs.

Alors que la plupart des centres de documentation sont mis en place pour fournir des services à des catégories spécifiques de clients, il est primordial d'étudier soigneusement le mandat du centre pour déterminer l'éventuel contenu de la collection de documents. Il existe d'autres méthodes comme les enquêtes de clientèle, l'examen des statistiques d'utilisation des documents et l'enregistrement des thèmes, titres, auteurs et formats des matériaux que les utilisateurs recherchent souvent.

Dans le cas de la documentation sur les événements concernant les droits de l'homme, il est primordial de prévoir les besoins des utilisateurs immédiats en termes d'information. Les utilisateurs immédiats sont, par exemple, des avocats, du personnel médical et toute autre personne qui fournit directement des services aux victimes. Les militants, qui ont besoin d'informations rapidement pour pouvoir entreprendre des actions immédiates, par exemple, des dénonciations, des campagnes, des actions de protestation, un appel à une intervention urgente, etc sont également des utilisateurs immédiats. Evidemment, il est utile de savoir ce dont ces utilisateurs ont besoin, afin que les enquêteurs soient sûrs que des efforts seront fournis pour recueillir les données pertinentes. Les utilisateurs peuvent être consultés, par exemple pour élaborer un questionnaire d'interview.

### **Identification des Sources d'Information possibles**

Les sources d'information peuvent être des gens ou des documents. Les bibliothécaires/documentalistes trouvent souvent l'information en consultant des bibliographies, des revues critiques sur les livres, des répertoires de périodiques, des rapports annuels, etc.

Les documenteurs des événements mettent souvent en place des mécanismes pour être informés sur les événements qui doivent faire l'objet

d'une documentation, comme par exemple en développant un réseau d'informateurs locaux, en surveillant les nouvelles, ou en proposant une "ligne directe" pour les victimes. L'information initiale obtenue à partir de ces sources, appelée *information directrice*, indique à l'enquêteur où commencer la recherche. Parmi les sources d'information possibles au cours de la recherche :

- a. Les personnes qui ont joué un rôle dans les événements, comme les victimes, les témoins et des les auteurs
- b. Les autorités gouvernementales, comme les officiers militaires ou le personnel carcéral
- c. Toute autre personne pouvant fournir des informations sur le contexte, par exemple les collègues de la victime
- d. Le lieu des événements en lui-même
- e. Les bureaux du gouvernement, comme les services statistiques par exemple
- f. Les rapports conservés dans les morgues, les hôpitaux, les prisons, etc.

### **Sélection**

La *sélection* est une étape fondamentale dans le travail de la bibliothéconomie ; elle correspond au choix des matériaux que le centre de documentation désirerait obtenir. Cela revient à déterminer quels matériaux sont disponibles, et à décider lesquels doivent être acquis et comment. Les bibliothécaires/documentalistes sont souvent secondés par les responsables du centre pour déterminer quelles publications sont les plus appropriées.

La documentation de type enquête nécessite parfois également un processus de tri semblable. Par exemple, pour des raisons de coûts, un centre peut choisir de rassembler seulement des témoignages mais aucune preuve d'autopsie. En général cependant, le critère majeur, pour déterminer quelle information et quels documents sont appropriés, est le but assigné à l'activité d'enquête factuelle. Par exemple, si l'objectif est de déposer une plainte contre les auteurs de crimes, il sera nécessaire de rassembler autant de témoignages et de preuves que possible.

### **Déterminer comment entrer en Possession de l'Information et des Matériaux**

Dans le cas de la documentation de type bibliothèque, après que les matériaux ont été sélectionnés, l'étape suivante consiste à décider comment les acquérir : par l'achat, par l'échange ou par le don. Voir *Comment installer un Centre de Documentation* (volume 3 de cette série) pour une réflexion plus approfondie sur les sujets suivants : Sources d'information, sélection et acquisition des matériaux.

Dans le cas de la documentation de type enquête, une fois qu'une organisation a décidé qu'elle doit approfondir l'information directrice reçue, on prévoit habituellement une enquête factuelle. Elle peut prendre la forme d'une mission organisée au vu et au su de tous (de façon patente), ou peut consister à envoyer des enquêteurs discrets sur les lieux (de façon latente), ou encore

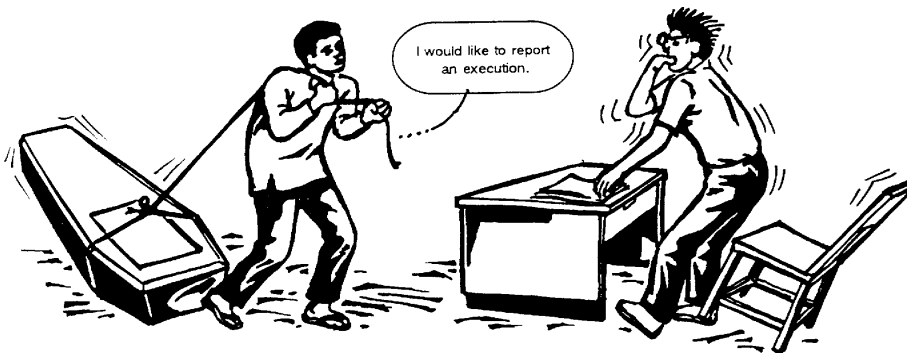
on peut s'arranger pour que les informateurs se réunissent ailleurs. Le chapitre suivant traite des différentes formes de l'enquête factuelle.

## 8. ACQUERIR L'INFORMATION SUR LES EVENEMENTS

Le processus de collecte d'informations pour identifier les violations des droits de l'homme au cours d'un événement est nommé **enquête**. Ces activités d'enquête peuvent être classées selon différents critères :

- lieu de recherche
- nombre d'enquêteurs
- visibilité de l'activité d'enquête factuelle

L'enquête factuelle **sur le terrain** revient à effectuer des recherches sur le lieu même de la violation supposée, car ce lieu peut, en lui-même, apporter des informations pertinentes sur l'événement. En revanche, l'enquête factuelle **délocalisée** est menée ailleurs, comme ce peut être le cas d'une interview dans un bureau d'une organisation de défense des droits de l'homme. Ceci est habituellement envisagé en raison du degré de sécurité des informateurs ou des enquêteurs eux-mêmes.



*"je voudrais signaler une exécution"*

L'enquête peut être entreprise par un ou plusieurs individus, ou encore par une grande équipe. Elle peut se faire de façon **latente**, c'est-à-dire que les enquêteurs doivent être aussi discrets que possible, ou de façon **patente**, et dans ce cas les autorités, la communauté à inspecter, et/ou les médias sont avisés de l'enquête.

Une délégation composée d'un certain nombre d'individus, en général des personnalités célèbres dans le pays, si ce ne sont pas des ressortissants étrangers, et qui entreprennent des recherches de façon patente, s'appelle une **mission d'enquête factuelle**.

Les formes habituelles de l'enquête factuelle sont :

- a. interviews
- b. inspection oculaire
- c. surveillance des procès
- d. collecte des documents pertinents
- e. prise de photos
- f. utilisation d'autres instruments enregistreurs comme les appareils audiovisuels



#### g. examen d'autopsie

La plupart des formes d'enquêtes factuelles énumérées ci-dessus sont combinées les unes avec les autres. Par exemple, interviewer les membres d'une communauté où l'on suppose qu'une violation des droits de l'homme a été commise, entreprendre une inspection oculaire et prendre des photos de l'endroit vont souvent de pair dans les enquêtes factuelles sur le terrain.

La réalisation d'interviews est la forme d'enquête la plus répandue. Les transcriptions d'interviews font partie des documents de base qui doivent être précieusement conservés, en particulier parce qu'ils constituent un fondement solide pour la production d'autres documents, comme par exemple un compte-rendu de mission.

L'inspection oculaire peut apporter des preuves telles que des restes carbonisés de biens matériels, des marques de balle, des taches de sang, etc. Celles-ci peuvent confirmer ou infirmer les déclarations de certains informateurs, et ces preuves doivent par conséquent être correctement inscrites dans les rapports de l'enquête. Les photographies et les enregistrements vidéo peuvent également être d'un grand secours.

La surveillance des procès est la méthode la plus utilisée pour déterminer si les jugements des tribunaux sont conformes aux procédures juridiques reconnues. Elle est également très utilisée pour surveiller l'organisation d'élections.

Le manuel *Handbook on Fact-Finding and Documentation of Human Rights Violations*, disponible exclusivement en anglais (voir la bibliographie pour de plus amples détails), décrit de façon plus approfondie les différentes techniques d'enquête factuelle. Ce manuel contient des indications très utiles, en particulier des conseils sur les comportements à adopter lorsqu'on interroge des victimes, des témoins, etc.

## 9. ACQUERIR LES MATERIAUX

Les bibliothécaires/documentalistes peuvent acquérir des documents par achat, don ou échange ; à cette fin, ils/elles suivent des habitudes et des procédures. Ces méthodes sont décrites en détail dans le volume 3 de cette série : *Comment installer un centre de documentation*.

Quant à la documentation sur les événements concernant les droits de l'homme, il arrive qu'il soit nécessaire d'acquérir des documents, outre ceux qui ont été produits au cours de l'enquête factuelle. Il s'agit par exemple de certificats de décès, titres de propriété foncière, certificats médicaux, propositions et dossiers judiciaires, décisions de cour, conférences de presse, etc.

Les documents pertinents peuvent être aux mains des autorités gouvernementales, qui ne sont pas toujours disposées à les présenter. Pour les organismes de défense des droits de l'homme il est important d'établir des relations avec les personnes adéquates. Ces organismes doivent également être au courant de la législation réglementant l'accès à l'information publique, de sorte que des plaintes puissent être, au besoin, adressées aux autorités.

Certains documents pouvant être collectés sont des documents publiés, contenant des rapports de seconde main, comme des comptes-rendus provenant de journaux. En règle générale, les organismes de surveillance effectuent leurs propres recherches quand des événements attirent leur attention, et leurs responsables forment ainsi leur propre jugement à partir de ces enquêtes. L'information secondaire n'est habituellement pas considérée comme une information confirmée, mais est simplement ajoutée aux diverses informations utilisées par l'enquêteur pour l'évaluation. De plus, les conférences de presse et des informations du même genre sont souvent utilisés comme fils conducteurs.

## 10. ORGANISER L'INFORMATION SUR LES EVENEMENTS

### Méthodes pour organiser l'Information

L'information peut être organisée de deux façons :

- information structurée
- information en texte libre

Structurer l'information signifie organiser cette information de façon cohérente. A cette fin on utilise des formats standards. Un **format** est un formulaire vide sur lequel on peut enregistrer l'information. Il peut être sur papier, ou mis en page sur une unité de traitement de texte, ou encore être une grille de saisie dans un programme de base de données.

Un format standard est constitué de subdivisions de l'information, appelées **champs**. Lorsqu'un format standard est rempli, on obtient un **enregistrement**.

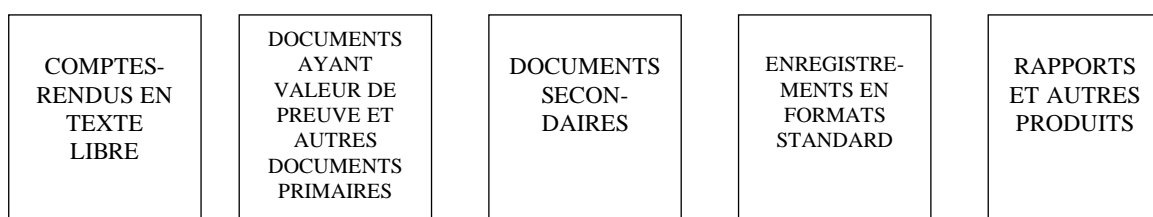
Une **base de données** est un ensemble d'enregistrements, organisé de façon à faciliter la recherche d'un enregistrement en particulier ou de plusieurs enregistrements, ou encore des données contenues dans ces enregistrements. L'autre caractéristique majeure d'une bonne base de données est sa capacité à fournir différents types de produits, en termes de contenu (d'un minimum de données à la totalité des données) et en termes de présentation des données.

### Les Documents détenus par une Organisation de Surveillance

La phase d'organisation de l'information est surtout pertinente pour la documentation de type enquête. Cette phase implique la création de documents tels qu'ils sont produits par les documenteurs.

Dans le cas de la documentation de type bibliothèque, on produit également certains documents, par exemple des résumés analytiques et des index. Ce sont cependant des documents de nature différente, puisqu'ils sont utilisés pour retrouver les documents eux-mêmes ; nous les décrivons sous la rubrique *Organiser les Matériaux*.

Pour mieux comprendre le processus d'organisation de l'information, il est utile de connaître les différents genres de documents qu'un centre de surveillance doit rassembler ou produire, et conserver. Il s'agit de comptes-rendus en texte libre, de documents ayant valeur de preuve et autres documents primaires, mais également de documents secondaires, d'enregistrements dans des formats standards, de rapports, etc.



Dans la préparation des documents, il faut remarquer qu'un document peut être la source d'un autre type de document. Par exemple, une déclaration sous serment peut être employée pour produire une fiche documentaire et pour compléter un format standard, ou bien un ensemble de fiches documentaires peut être employé pour rédiger un rapport statistique.

### **Descriptifs en Texte libre**

Les documents comme les témoignages et les rapports de missions d'enquête sont essentiels dans le travail sur les droits de l'homme. La plupart de ces documents sont utilisés pour les actions judiciaires. Ils sont produits par les documenteurs et leurs collègues qui rédigent les résultats des interviews et d'autres formes d'enquête. Ils sont en général écrits sous la forme de récits, et les faits sont présentés de manière chronologique.

### **Autres Documents primaires**

Les documents ayant valeur de preuves tels que des déclarations sous serment, des certificats médicaux, des résultats d'autopsie, etc sont tout à fait essentiels dans la documentation de type enquête. Nous avons présenté l'acquisition de ce type de documents dans la rubrique précédente (*Acquérir les Matériaux*).

### **Documents secondaires**

Les documents secondaires recueillis dans le cadre d'une documentation de type enquête découlent le plus souvent de conférences de presse sur les événements. L'information contenue dans ces exposés, une fois vérifiée, vient s'ajouter à l'ensemble des informations que l'enquêteur utilisera pour l'évaluation, afin de former un jugement sur les violations des droits de l'homme supposées.

### **Formats standard**

Les formats standard jouent un rôle très important dans la documentation sur les événements. Ils sont employés pour contenir l'information sur les événements et les personnes impliquées, ainsi que l'information désignant ces documents. Le fait de remplir les formats standard est utile à la fois à l'organisation de l'information et à l'organisation des documents ou matériaux. Compléter ces formats, cela conduit à la création d'une base de données, qui facilite l'analyse de données, la recherche des éléments enregistrés et le transfert d'information.

Les formats standard peuvent contenir différents types de champs, comme par exemple des champs pour saisir l'information en texte libre (par exemple, une courte description narrative d'un événement) et des champs pour saisir des termes choisis dans un micro-thésaurus, qui est une sorte de terminologie contrôlée.

Une **terminologie contrôlée** est une liste limitée de termes employés par les personnes chargées de la documentation pour présenter des concepts comme les caractéristiques d'un événement ou le contenu d'un document. Lorsqu'un utilisateur recherchera des informations, il utilisera le même ensemble de termes. On dit que les termes contenus sont contrôlés si un effort est fourni pour les approfondir et faire en sorte qu'ils s'excluent mutuellement. Pour "contrôler" une terminologie, on peut par exemple inscrire dans une liste des termes importants, en laissant de côté d'autres termes équivalents. Pour illustrer ceci, les concepts *peine capitale* et *peine de mort* signifient exactement la même chose ; seulement l'un de ces termes doit être utilisé pour décrire les événements. Sinon, cela peut entraîner des problèmes, non seulement dans la recherche documentaire mais aussi dans la production de statistiques.

Les termes d'une terminologie contrôlée sont souvent nommés **termes**, mais on peut également les appeler **descripteurs**. Les mots clé ou termes d'index sont un genre de descripteurs censés renvoyer aux termes utilisés pour décrire les thèmes ou les concepts contenus dans un document, alors que les termes ou les descripteurs en général peuvent faire référence à ceux que l'on utilise pour n'importe quelle description. Par exemple, une liste de termes pour décrire l'état civil pourrait être construite ainsi :

- célibataire
- marié
- veuf
- séparé
- divorcé
- vivant avec concubin(e)
- avec partenaire
- autres

Un **micro-thesaurus** est une liste de descripteurs courte mais complète pour un champ spécifique dans un format standard. Cette liste courte, ci-dessus, en est un exemple.

HURIDOCS a publié une version révisée de ses *Formats standard HURIDOCS sur les Événements* (voir la bibliographie pour de plus amples détails). Ce livre traite de la méthodologie des "événements", qui est souvent utilisée pour surveiller les cas de violations directes des droits de l'homme, comme les assassinats et la torture, et que l'on adapte peu à peu à d'autres problèmes, comme la violence contre des femmes.

Les *Formats standard sur les Événements* contiennent de nombreux champs destinés à décrire des événements, des actions, des personnes, des lieux, etc. Plusieurs de ces champs sont complétés par l'utilisation de termes ou de codes issus des micro-thesaurus HURIDOCS. HURIDOCS a rédigé 48 micro-thesaurus qui sont utilisés avec les *Formats standard sur les Événements*, entre autres : Types d'actions, nature des méthodes utilisées, types d'emplacements, caractéristiques des victimes, genres de métiers, nationalités, religions, types de criminels, etc.

## Comptes-rendus

Habituellement, les organismes de défense des droits de l'homme, de plus, produisent régulièrement des comptes-rendus qui couvrent un certain nombre d'événements, par exemple ceux qui se sont produits dans une région particulière ou pendant une certaine période (ce serait le cas d'un rapport annuel). Les rapports sont souvent analytiques, ils peuvent par exemple présenter des tendances et des profils tels qu'ils ont été déterminés grâce aux données rassemblées. En règle générale, ces comptes-rendus sont publiés, et ils comportent une bibliographie avec les titres des ouvrages mentionnés, les noms des auteurs ou des éditeurs.

## Quand organiser l'Information sur les Evénements ?

Pour récapituler, l'organisation de l'information se fait en plusieurs étapes, à savoir :

- a. juste après la recherche sur un événement, pour produire des documents comme les témoignages et le compte-rendu des résultats ;
- b. après la production des documents ci-dessus et la collecte de matériaux analogues ayant valeur de preuves, pour produire des enregistrements dans des formats standards ;
- c. après la collecte des données sur un nombre suffisant d'événements pour produire des comptes-rendus généraux.

Il est évident que deux types de techniques sont nécessaires pour organiser l'information, la première en termes de rédaction de rapports, et la seconde en termes de travail sur l'information structurée (c'est-à-dire une base de données). Le manuel *Handbook on Fact-Finding and Documentation* explique en particulier les différentes considérations à aborder dans la préparation des rapports d'enquêtes. *L'Analyse de Données pour le Contrôle des Droits de l'Homme* est un autre livre utile, il fournit des conseils sur la façon d'étudier les données sur les droits de l'homme et la façon de présenter les analyses statistiques. Le livre *Getting the Facts Down* explique comment utiliser l'information structurée dans le domaine des droits de l'homme.

## 11. ORGANISER LES MATERIAUX

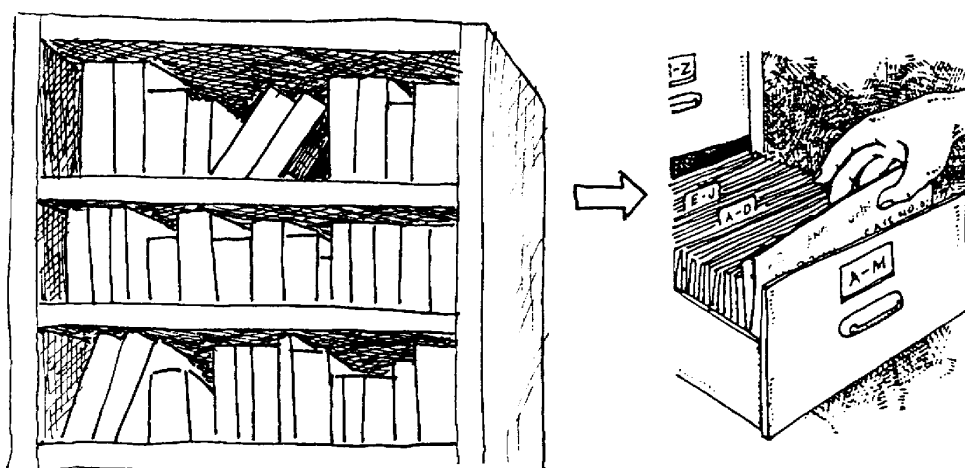
L'organisation des documents a pour but de faciliter la recherche de ceux-ci lorsque les utilisateurs en ont besoin. Dans la documentation de type bibliothèque, les deux étapes principales de cette phase sont la réalisation du **catalogue** et le **stockage physique** des documents. L'étape de catalogage se fait elle-même en plusieurs étapes :

- description bibliographique
- description de contenu
- attribuer des codes au document

### Cataloguer

Un **catalogue** est un ensemble ordonné de références désignant les éléments d'un groupe de documents. En d'autres termes, un catalogue est une liste. Mais c'est davantage qu'une simple liste, puisque chaque élément dans la liste est lui-même archive. Il contient différentes informations, telles que le titre du document, son auteur, et une description de son contenu. Le catalogue peut être une liste ordinaire, ou une série de petits documents secondaires (comme par exemple des fiches), classés de façon particulière. Un catalogue sur fiches est une liste de ce genre, où chaque entrée ou référence est enregistrée sur une carte séparée.

Un centre de documentation bien organisé devrait avoir des archives décrivant tous les matériaux de sa collection. **Cataloguer** signifie produire un bref enregistrement sur un document, et inclure l'archivage obtenu dans une liste destinée à retrouver les données. Les enregistrements courts contiennent suffisamment d'informations pour aider les utilisateurs à rechercher les documents principaux.



L'enregistrement du contenu d'une collection, en général présenté sous forme d'index, est consulté par les utilisateurs pour déterminer si les documents principaux proposés correspondent bien à leurs besoins.

Autrefois, la méthode de catalogage la plus courante était la production de catalogues sur fiches. Dans ce cas, les informations concernant chaque document sont copiées plusieurs fois sur plusieurs fiches, une pour chaque point d'accès. Le **point d'accès** désigne l'en-tête de chaque carte, cela peut être le nom de l'auteur, le titre ou l'un des termes employés pour décrire le sujet du document. Les fiches ayant des points d'accès semblables, par exemple, celles qui contiennent les noms d'auteurs, sont regroupées et classées par ordre alphabétique. Ainsi, un utilisateur peut rechercher les fiches par auteur, titre ou sujet.

Une autre méthode répandue consiste à présenter le catalogue comme un volume imprimé, avec des rubriques énumérant les entrées par titre, par auteur et par thème. Cette méthode a des limites parce qu'un nouveau catalogue doit être imprimé chaque fois que de nouveaux matériaux sont ajoutés à la bibliothèque.

Une méthode de catalogage plus efficace passe par l'utilisation des formats standards bibliographiques à l'aide d'ordinateurs, cela est actuellement très répandu. On ne crée qu'un seul enregistrement par unité (par exemple, un livre, un chapitre dans un livre ou un article), et un logiciel informatique permet de retrouver les documents.

Qu'il s'agisse de fiches de catalogue, de données dans des listes, ou d'enregistrements dans des formats standards bibliographiques, les enregistrements de catalogue doivent inclure plusieurs types d'informations : la description bibliographique, des informations sur le contenu, et des indications sur l'emplacement de chaque document. Chaque type d'information est décrit dans les rubriques suivantes.

Un ensemble de règles, telles que les *Anglo-Américain Cataloguing Rules*, fournit des directives sur la façon d'inscrire l'information dans des catalogues, y compris des règles sur la présentation et l'utilisation de la ponctuation, en particulier dans le cas des catalogues sur fiches. Les *Anglo-Américain Cataloguing Rules* ont été adaptées et simplifiées par HURIDOCS, et éditées sous le titre de *Formats standard HURIDOCS pour l'Enregistrement et l'Echange d'Informations bibliographiques sur les Droits de l'Homme*.

## **Description bibliographique**

Cette phase consiste à enregistrer l'information qui décrit le document en tant que porteur physique d'information. Cette phase peut également être désignée sous le nom d'enregistrement des identificateurs du document. Les identificateurs classiques sont le titre, l'édition, l'auteur, l'éditeur et l'année de publication du document.

*Les Formats Standards HURIDOCS pour l'Enregistrement et l'Echange d'Informations bibliographiques sur les Droits de l'Homme* peuvent être consultés pour déterminer quelles informations doivent apparaître dans une description bibliographique et sous quelle forme.



## Description de Contenu

Le processus de description d'un document en termes de contenu s'appelle la *description de contenu*. Les deux formes principales de description de contenu sont l'*indexation* et la rédaction de *résumés analytiques*. L'utilisateur consulte en effet les index et les résumés pour déterminer si le document principal est approprié à ses besoins en termes d'information.

L'*indexation* désigne le fait de choisir les termes qui représentent le plus fidèlement le contenu d'un document. Les termes qui sont utilisés à cette fin s'appellent des **mots clé**, mais on peut également les nommer **descripteurs** ou **vedettes matière**. C'est pourquoi un catalogue composé de listes de mots clé en tant que points d'accès s'appelle un catalogue par domaine.

Habituellement, on emploie plusieurs mots clé pour décrire un seul document. Dans ce cas, le nombre de points d'accès est multiplié, ce qui signifie que pour un catalogue sur fiches, il faut réaliser plusieurs fiches. Avec des formats standard, il y a habituellement un champ Index qui permet de lister plusieurs termes.

Le but de l'indexation est de conduire les utilisateurs à l'information qu'ils recherchent. La liste qui est utilisée pour décrire le contenu du document doit être la même que la liste consultée pour rechercher les documents.

L'indexation a lieu sur la base d'une terminologie contrôlée, organisée comme une liste de mots clés ou un **thesaurus** (voir la page 23 pour la description de la terminologie contrôlée). Un thesaurus est une liste élaborée, composée d'un ensemble ordonné de termes liés les uns aux autres par des relations hiérarchiques ou d'un autre type.

Le processus d'indexation se fait en plusieurs phases. La phase principale consiste à développer la liste de mots clés ou le thesaurus, et à montrer différents types de liens entre les mots. Pour plus de détails sur l'indexation, voir *Comment indexer* (volume 4 de cette série).

Un résumé analytique est le résumé d'un texte (par exemple, d'un livre ou d'un article). Habituellement il est plutôt court (moins de 1000 mots). Un centre de documentation peut rassembler un certain nombre d'abrégés dans un même volume. Il est possible de manipuler les abrégés d'une autre façon, si l'on a un format standard avec un champ spécifique pour écrire des résumés.

Les utilisateurs d'un centre de documentation trouveront les résumés analytiques utiles pour deux raisons :

- a) quantité considérablement réduite de l'information primaire
- b) importance accordée aux aspects particulièrement intéressants.

## Stockage des Documents

Un document, quel que soit son format - papier, disque ou cassette - doit être enregistré selon un système, de sorte qu'il puisse être recherché si nécessaire

avec un minimum d'efforts. Un système complet se décompose de la façon suivante :

- appareil ou service d'aide à la recherche
- contenants physiques de documents
- démarche à suivre pour ranger les documents

L'appareil ou le service d'aide à la recherche est réalisé sous forme de catalogues. L'appareil de recherche peut être un catalogue sur fiches, une liste de notices catalogographiques ou une base de données informatisée.

En termes de contenant physique pour ranger les documents, l'élément le plus couramment utilisé pour stocker l'information est la chemise de classement. Les chemises peuvent contenir différents documents ou des ensembles de documents coupés, agrafés ou attachés ensemble. Elles peuvent être rangées dans des classeurs, ou dans des boîtes placées debout sur des étagères. Comme pour les livres, le contenant physique le plus courant est l'étagère.

Pour compléter l'utilisation des contenants physiques, la façon dont les documents sont rangés à l'intérieur est importante. Le système peut être aussi simple qu'un classement alphabétique par auteur ou source (un individu ou une organisation), ou bien il peut être basé sur l'étendue géographique, la chronologie selon la date de la production ou de l'acquisition, ou sur la nature, la taille ou le format du document. Les documents peuvent également être regroupés en fonction du sujet qu'ils traitent.

### **Donner une Indication pour Localiser un Document**

Pour maintenir les documents rangés dans l'ordre désiré, et pour permettre de savoir facilement où replacer les documents, il est souvent nécessaire de leur attribuer des codes qui indiquent leur emplacement. Souvent, le terme **numérotation d'enregistrement** est également employé pour désigner ce processus, car les nombres sont habituellement (mais pas forcément toujours) utilisés pour contenir les notations.

De même, on utilise plusieurs mots pour désigner la cote qui permet de localiser les documents, entre autres :

- symbole de document
- numéro d'enregistrement
- enregistrement unique (ID)
- référence catalogue
- code de classification
- numéro d'appel

Habituellement, les documents qui sont regroupés, par exemple dans une chemise, une boîte ou une étagère, se voient attribuer des numéros ou des codes qui sont séquentiels, par exemple :

Numérique : 1, 2, 3...

Alphabétique : A à Z

Alphanumérique : A1, A2, A3..., B1, B2, B3...  
Numérique-alphabétique : 1a, 1b, ç..., à, 2b, 2c...

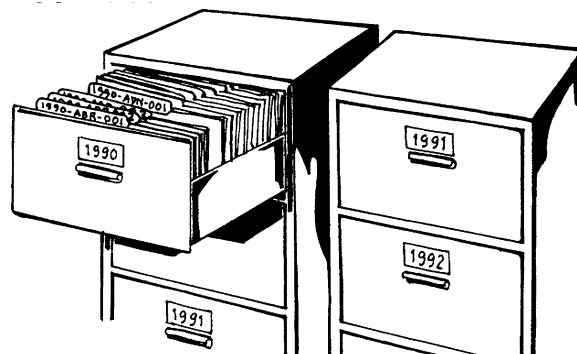
Les années ou les mois, les noms des sources et les termes géographiques, ou les codes pour les représenter, peuvent être inclus dans les cotes :  
1999-001, 1999-002..., 2000-001, 2000-002...  
AI-001, AI-002..., HRW-001, HRW-002...  
AFR.001, AFR-002..., ASIA-001, ASIA-002..., EUR-001...

Un document peut recevoir une cote selon le groupe auquel il appartient. Le thème de la *classification* est abordé dans la prochaine rubrique.

Dans cette phase, le documentaliste doit d'abord déterminer quelle cote sera utilisée pour le document. Par exemple, si le classement est consécutif, le documentaliste doit trouver la dernière cote employée, ou regarder si un système de classification est utilisé, pour choisir la catégorie appropriée. L'étape suivante consiste à inscrire cette référence sur le document. Si c'est un livre, la cote est habituellement écrite sur la tranche. Les chemises en carton ont habituellement des étiquettes où les références peuvent être inscrites, pour les feuilles de papier on peut en revanche les marquer directement dessus. Ensuite, les documents peuvent être rangés.

Pour compléter le processus de catalogage, les références attribuées sont également inscrites sur les fiches pour catalogue, la liste ou la base de données utilisées pour la recherche.

En général, on inscrit également des références sur les contenants physiques (classeurs, tiroirs- fichiers, boîtes ou étagères). Ces indications sont souvent les premiers caractères des cotes des documents que l'on peut y trouver.



## Classification

La *classification* est une méthode destinée à attribuer aux document des références liées aux thèmes principaux d'un document. Une telle méthode a ses avantages :

a. tous les documents importants sur un sujet spécifique sont placés au même endroit dans la collection, ils sont ainsi faciles à retrouver ;

b. le processus intermédiaire de recherche des documents dans un catalogue ou une base de données peut être évité ;

c. les documents qui n'ont pas encore été traités peuvent être triés et enregistrés temporairement ou de manière permanente ; ainsi on peut les retrouver facilement par nom de domaine ;

d. les utilisateurs peuvent localiser des documents spécifiques en parcourant un sujet particulier, et même trouver des documents pertinents auxquels ils n'auraient jamais pensé sans l'aide d'un documentaliste.

Trois schémas de classification sont largement répandus dans le monde, la Classification de la Congress Library, la Classification Décimale Universelle et la Classification Décimale de Dewey. Tous les trois sont des schémas généraux destinés à couvrir le spectre entier de la connaissance. Ils pourraient être trop généraux pour être appliqués dans un centre de documentation spécialisé, mais il est possible d'en extraire quelques concepts et de les adapter à l'usage local. Les centres de documentation sur les droits de l'homme développent souvent leurs propres schémas. Un aperçu de *Système de Classification pour la Documentation sur les Droits de l'Homme* a été développé par Iva Caccia, une bibliothécaire canadienne spécialisée dans les droits de l'homme ; ce document est disponible auprès de HURIDOCS.

### **Enregistrement unique ID (identification)**

Souvent, si l'on travaille avec certains types de documents, il est nécessaire de s'assurer que chaque cote de document est unique, et ainsi qu'elle n'est utilisée qu'une seule fois et pour un seul document. Ceci est particulièrement nécessaire si l'on utilise des bases de données informatisées pour stocker les informations concernant les documents de la collection. Dans la terminologie informatique, de telles cotes de document sont appelés **enregistrements uniques ID**. La plupart des applications de logiciels de base de données ont un dispositif qui exécute la numérotation automatique des enregistrements uniques.

Souvent, les éléments bibliographiques, dans une base de données informatisée, se voient attribuer des enregistrements uniques et portent en même temps d'autres références qui indiquent où trouver les documents principaux. Ceci est tout particulièrement vrai lorsqu'un schéma de classification est employé pour organiser les documents primaires.

### **Formats standard bibliographiques Huridocs**

En 1985, HURIDOCS a publié les *Standard Formats for the Recording and Exchange of Information on Human Rights* rédigés par Bjørn Stormorken. La version révisée, réalisée par un groupe de travail sous la direction de Aída María Noval, a été publiée en décembre 1993. Cette édition est intitulée *Formats standard HURIDOCS pour l'Enregistrement et l'Echange d'Informations bibliographiques sur les Droits de l'Homme*. Ce livre contient des formulaires et des directives pour enregistrer l'information concernant les documents sur les droits de l'homme. L'ambition de cet ouvrage est de mettre

à disposition un ensemble de règles fondamentales qui puissent être employées par des non professionnels actifs dans des centres de documentation relativement petits mais très dynamiques, et qui soient en même temps compatibles avec les normes internationales et suffisamment complètes pour satisfaire aux besoins des centres.

Les formats ont pour fondement les normes de bibliothèque internationales, mais on les a simplifiées afin de satisfaire aux besoins des organismes de défense des droits de l'homme engagés dans la "documentation pour l'action". Les formats comprennent les parties suivantes :

- Zone Informations sur l'Enregistrement
- Zone Description Bibliographique
- Zone Description de Contenu

Chaque zone contient un certain nombre de champs. Certains champs sont obligatoires, d'autres juste recommandés. Quand on complète les différents champs dans les formats, on passe par les procédures décrites précédemment. Par exemple, dans la Zone Informations sur l'Enregistrement il faut indiquer où l'on peut trouver le document, alors que la Zone Description Bibliographique contient l'information qui identifie le document, comme par exemple son titre. Remplir les Formats Standards Bibliographiques HURIDOCS, cela revient ainsi à entreprendre un processus de catalogage. Les formats réalisés peuvent, en tant qu'enregistrements, être visualisés sur un moniteur d'ordinateur, ou être utilisés pour produire des listes de catalogue ou des imprimés sous forme de fiches, dans le cas d'un catalogue sur fiches.

CATALOGUER = REMPLIR LES FORMATS STANDARDS BIBLIOGRAPHIQUES
--

### **Organiser les Documents concernant des Événements**

Nous avons jusque là abordé les techniques qui s'appliquent essentiellement à la documentation de type bibliothèque. La plupart des principes qui régissent les techniques utilisées dans les bibliothèques sont également applicables dans la documentation sur les événements, même s'il y a des exceptions. Par exemple, l'utilisation d'un schéma de classification pour ranger les documents n'est pas appropriée à la documentation sur les événements.

Pour une organisation adéquate, il serait nécessaire de considérer à nouveau les différents genres de documents qu'un centre de surveillance possède habituellement (voir le diagramme à la page 22). La plupart des matériaux ont pu être regroupés en fonction de leur forme, par exemple les images, les enregistrements sonores des interviews, les coupures de presse, etc. On peut leur attribuer des cotes consécutives. On peut ensuite les indexer, en utilisant par exemple des fiches ou un programme informatique, avec renvoi aux événements concernés.

La plupart des documents sur papier peuvent être conservés dans des chemises en carton. Il est possible de regrouper les documents par événement, en rangeant un événement par classeur. Les formats standards complétés peuvent constituer le contenu principal de la chemise, auquel seront joints les documents sur les événements comme les témoignages et les rapports d'enquêtes. Les formats standards feront également référence à d'autres matériaux sur le sujet (par exemple des images et des coupures de presse).

Les documents publiés, comme par exemple les rapports annuels, peuvent être organisés selon les techniques habituelles de la documentation de type bibliothèque.

## 12. FOURNIR DES SERVICES D'UTILISATEUR

### Types de Recherche documentaire

La recherche d'information peut être :

1. *recherche de données* - un élément particulier répondant à un besoin spécifique est recherché puis trouvé. Par exemple, un utilisateur peut chercher à connaître le nom d'une victime dans un cas récent. Un niveau plus élaboré de recherche de données nécessite d'effectuer des comptes ou des calculs.
2. *recherche documentaire* - dans ce cas, on recherche le document qui contient les données.
3. *recherche d'un document intermédiaire* - ce qui est recherché n'est pas le document lui-même, mais un enregistrement contenant assez d'informations pour que l'utilisateur puisse savoir si le document proposé correspond à ses besoins. Le document intermédiaire peut être une fiche, une bibliographie, un résumé analytique, ou un enregistrement dans une base de données informatisée.

Les bibliothèques traditionnelles utilisent généralement la troisième méthode de recherche, avec l'utilisation courante de catalogues sur fiches. En outre, si le système permet l'accès libre aux rayonnages, alors la recherche documentaire est possible. La recherche de données, elle, fonctionne seulement dans les systèmes informatisés, où des données doivent être saisies avant de pouvoir être recherchées.

Dans les bases de données en texte intégral, la recherche documentaire est exécutée par les ordinateurs.

### Aide aux Utilisateurs

Parfois, les utilisateurs peuvent trouver les documents appropriés par eux-mêmes, mais souvent, ils sont aidés par le documentaliste, surtout si l'accès au système est indirect.

La méthode la plus courante pour fournir des services aux utilisateurs est l'utilisation d'une salle de lecture. Une autre méthode répandue consiste à prêter des livres et d'autres matériaux aux utilisateurs. Les centres de documentation peuvent également adopter d'autres formes de diffusion de l'information, par exemple en rédigeant des comptes-rendus, des résumés analytiques, etc. Pour plus d'information en la matière, voir *Comment installer un centre de documentation* (volume 3 de cette série)

### Accès libre/indirect

On entend par *accès libre* le fait que les documents soient accessibles à l'utilisateur. En d'autres termes, l'utilisateur peut aller là où se trouvent les documents, ce qui signifie que les documents sont rangés selon un système de classification.

D'autre part, *l'accès indirect* signifie que les documents ne sont pas rangés par thèmes, mais selon une autre méthode (par exemple, basée sur les dates d'acquisition). Ceci se fait surtout parce que beaucoup de documents abordent un grand nombre de thèmes. Cela signifie qu'il serait extrêmement difficile pour un utilisateur de trouver les documents dont il/elle a besoin en se déplaçant. Dans ce cas, on emploie plutôt un répertoire sur fiches ou un logiciel informatique pour aider l'utilisateur dans ses recherches.

### **Prêts et autres Méthodes de Diffusion de l'Information**

Les personnes responsables du centre de documentation doivent établir certaines règles quant à l'accès aux documents, cela concerne entre autres les heures d'ouverture et les services comme la photocopie des documents.

Un élément capital consiste à décider si les documents peuvent être consultés exclusivement dans le centre ou si les utilisateurs peuvent les emprunter. Si les documents peuvent être empruntés, il faut établir des règles particulières en ce qui concerne :

- les catégories d'utilisateurs
- les types de documents pouvant être empruntés ou non
- le nombre de documents pouvant être prêtés
- la durée du prêt
- le coût.

Les prêts doivent être enregistrés, avec des indications sur le document prêté, l'utilisateur, et la date du prêt.

### **Services de Signalement courant**

Un centre de documentation doit être actif et prévoir les besoins de ses utilisateurs, à la fois en cherchant et en rassemblant les informations appropriées, et en fournissant à ses utilisateurs une information ciblée, allant ainsi au-devant de leurs souhaits.

Ces services de signalement courant ciblé peuvent être fournis aux utilisateurs réguliers, et dans ce cas elle s'appelle également **Diffusion Sélective de l'Information**. Elle peut être effectuée de différentes manières :

- lire les sources de nouvelles
- signaler la littérature récemment publiée
- fournir des coupures de presse
- obtenir l'information à partir des bases de données propres au centre de documentation, des bases de données disponibles en ligne ou d'autres sources situées sur le Web.
- obtenir l'information grâce au courrier électronique (listes d'envoi et forums)
- résumer des livres et des articles.



Les services de signalement courant peuvent également être destinés à un public plus large, à d'autres organismes et aux utilisateurs irréguliers. Ce service peut se composer de :

- un bulletin contenant les résumés analytiques des matériaux récemment acquis
- un bulletin formé de coupures de presse concernant les activités de l'organisation
- les bibliographies des matériaux disponibles sur des sujets spécifiques
- listes des acquisitions (listes des documents reçus récemment)
- une liste de publications et de documents produits par l'organisation
- diffusion de tous les éléments ci-dessus grâce au courrier électronique (messages et forums).

### **Services des Centres de Documentation de Type Enquête**

La nature et le genre de services fournis par les centres de documentation de type enquête sont habituellement différents, surtout parce que l'information qu'ils possèdent est souvent confidentielle. L'accès aux documents primaires comme par exemple les témoignages est limité. De même, il faut restreindre l'accès à la base de données qui contient l'information essentielle et sert en même temps d'accès à la recherche des documents. Il peut être nécessaire de prendre des mesures de sécurité, comme par exemple créer des noms d'emprunt pour certaines personnes dont les noms apparaissent dans la base de données. Des méthodes techniques pour protéger les données, comme l'utilisation de mots de passe et l'encryptage, peuvent également entrer en ligne de compte.

Si la base de données est correctement développée, elle devrait pouvoir fournir différents genres d'informations aux utilisateurs. Elle devrait pouvoir, par exemple, permettre d'imprimer des éléments concernant des affaires personnelles, comme ceux que manipule un avocat, ou d'imprimer des données statistiques.

Par ailleurs, un centre de documentation peut, de temps à autre, publier des rapports qui sont rendus publics. De tels comptes-rendus peuvent être fournis aux utilisateurs grâce aux techniques de la documentation de type bibliothèque, telles qu'elles ont été décrites ci-dessus. Le centre de documentation peut également distribuer des matériaux d'information semblables à ceux que l'on utilise pour la remise question courante au sein des bibliothèques.

### **Utilisation des Ordinateurs**

Si on utilise des bases de données, alors la recherche d'information, qu'il s'agisse d'information bibliographique ou d'information sur des événements, est considérablement facilitée. La solution, pour rentabiliser leur utilisation, consiste à saisir de façon logique les données dans les formats standards utilisés par les bases de données. Dans cette mesure, les centres de documentation peuvent se servir des outils de HURIDOCs. HURIDOCs a

développé des applications informatisées de ses *Formats standard bibliographiques* et ses *Formats standard sur les Evénements*.

### **Utilisation de l'Internet**

L'Internet peut être utilisé de différentes façons pour le travail de documentation sur les droits de l'homme. Il peut être utilisé pour diffuser l'information ainsi que pour rechercher l'information.

Le manuel *Utilisation du Moteur de Recherche HURIDOCS* (volume 8 de cette série) expliquera ces différents aspects. Voici une autre source utile : *Getting Online for Human Rights : Frequently Asked Questions and Answers about Using the Internet in Human Rights* (voir la bibliographie pour de plus amples détails). Ce livre contient des chapitres sur :

- localiser sur l'Internet l'information sur les droits de l'homme
- protéger l'authenticité et l'intégrité de l'information sur les droits de l'homme sur l'Internet
- problèmes de confidentialité sur l'Internet
- l'Internet comme support de transmission

### **Conclusion**

L'information est utile seulement si elle est accessible. L'application des diverses techniques décrites dans ce manuel, depuis la détermination du type d'informations devant être rassemblées jusqu'à l'organisation des matériaux, ne sera d'aucune utilité si les utilisateurs n'exploitent pas les informations. Le centre de documentation doit s'efforcer de faire connaître à sa clientèle-cible l'information qu'il détient, et faciliter la recherche des matériaux contenant l'information. Quelques principes fondamentaux guident la recherche d'information. Pour la description de ces derniers, nous renvoyons le lecteur au volume de cette série *Comment Rechercher l'Information*.

## GLOSSAIRE DES TERMES

**base de données** -- ensemble de données, organisé de façon à faciliter la recherche d'un enregistrement en particulier ou d'un ensemble d'enregistrements, ou encore des données spécifiques contenues dans ces enregistrements. Une base de données bien construite permet également de sortir différents types de données, en termes de contenu (du minimum à l'ensemble des données) et en termes de formats de présentation.

**catalogue** -- liste de documents contenus dans une collection, une bibliothèque, un groupe de bibliothèques ou des centres de documentation, et disposés selon une méthode définie

**catalogue sur fiches/fichier** -- catalogue où chaque code ou référence est enregistré(e) sur une fiche séparée.

**catalogage** -- opération par laquelle est produit un enregistrement sur un document, ce qui consiste par exemple à enregistrer sa description bibliographique et décrire son contenu, puis inclure le bref enregistrement qui en résulte dans une liste (catalogue), que les utilisateurs à la recherche d'informations peuvent consulter.

**champ** -- espace dans lequel une information est enregistrée, comme par exemple le titre du document, le nom de l'auteur ou le nombre de pages.

**classification** -- processus qui revient à identifier le terme (choisi dans une liste de termes) qui reflète les sujets principaux du document, et à utiliser le code correspondant pour faciliter le stockage physique du document, par exemple, dans un rayonnage/une étagère.

**classer** -- méthode de description de contenu comportant la sélection des descripteurs pour représenter les thèmes ou les concepts contenus dans un document.

**descripteur** -- terme utilisé pour décrire un aspect particulier d'un événement, d'une personne, d'un document, d'un lieu ou de toute autre chose.

**description bibliographique** -- ensemble de données (comme le titre, le lieu et la date de publication, l'auteur, l'éditeur, etc) qui forment une description unique et précise d'un document en tant que porteur physique d'information.

**description de contenu** -- processus qui consiste à décrire les thèmes et les concepts principaux d'un document, par exemple en rédigeant des index et des résumés analytiques.

**document** -- porteur ou contenant d'information.

**documentation** -- processus composé de plusieurs tâches, à savoir :

- a) déterminer quelle information est nécessaire et identifier les moyens de l'acquérir ;
- b) enregistrer l'information découverte et stocker celle-ci dans des contenants appropriés (appelés documents) ou regrouper les documents déjà existants contenant l'information nécessaire ;
- c) organiser les documents pour les rendre plus facilement accessibles ; et
- d) transmettre concrètement les documents aux utilisateurs qui ont besoin de l'information, ou toute partie spécifique de ce processus.

**documentation de type enquête** -- documentation conduite en même temps que l'enquête elle-même ; elle inclut la collecte et l'enregistrement de l'informations sur les événements qui comportent réellement ou sont supposés comporter des violations de droits de l'homme.

**documentation de type bibliothèque** -- documentation qui implique la collecte de documents publiés et l'organisation de ces derniers en appliquant des techniques qui ont fait leurs preuves dans la bibliothéconomie (science et technique de l'aménagement et de la gestion d'une bibliothèque), comme par exemple le catalogage.

**enquête (factuelle)** -- processus qui consiste à identifier les violations des droits de l'homme au cours d'un événement, et d'établir les faits concernant ces violations. Enquête et recherche d'information sont des termes qui sont souvent employés l'un pour l'autre.

**enregistrement** -- description d'une chose, d'une personne, d'un groupe de personnes, d'un événement ou de toute autre entité, et constitué de données saisies dans un ensemble de champs. En d'autres termes, un format réalisé s'appelle un enregistrement.

**événement** -- quelque chose qui se produit, a un début et une fin, et qui progresse jusqu'à sa conclusion logique. Ce peut être un simple acte, des séries d'actes liés les uns aux autres, ou une combinaison d'actes similaires se produisant ensemble. De plus, au moins un acte qu'il englobe doit être reconnu comme une violation de droits de l'homme (par exemple, une arrestation arbitraire qui est une violation du droit à la liberté), ou en être proche (par exemple, une arrestation légale).

**format** -- formulaire vide, composé de champs, et sur lequel l'information peut être enregistrée. Le formulaire peut être sur papier, ou mis en page sur une unité de traitement de texte, ou encore être une grille de saisie dans un programme de base de données.

**format standard** -- ensemble de champs, disposé de façon prédéterminée, avec des instructions spécifiques. Un format standard réalisé devient un enregistrement.

**indexation** -- méthode de description de contenu qui suppose la sélection de descripteurs pour représenter le sujet d'un document ou ses concepts principaux.

**information structurée** -- information qui est organisée de façon cohérente grâce aux formats standards.

**micro-thésaurus** -- terminologie désignée courte, composée de termes spécifiques à un champ.

**mot clé (terme d'index)** -- genre de descripteur principalement utilisé pour décrire le sujet d'un document ou ses concepts principaux.

**résumé analytique (résumé signalétique)** -- résumé du contenu d'un document (par exemple, d'un livre ou d'un article) en général moins de 1000 mots.

**terminologie contrôlée** -- liste de termes ou de descripteurs approfondis et s'excluant mutuellement (le plus possible), et dans laquelle des termes favoris ont été choisis parmi d'autres. Cette liste est destinée, dans le traitement de l'information, aux responsables et aux différents utilisateurs de la documentation.

**texte libre** -- texte saisi sous la forme du langage ordinaire, souvent long et non formaté.  
Exemple d'un champ en texte libre : Le récit de ce qui s'est produit au cours d'un événement.

**thesaurus** -- construction élaborée d'une terminologie désignée, classée par sujet, et qui inclut en général des rapports hiérarchiques entre les termes.

## BIBLIOGRAPHIE

Caccia, Iva. *Thesaurus : Droits de l'homme*. Ottawa : Droits de l'Homme Internet, 1993. Disponible en anglais et en français auprès du Centre de Documentation sur les Droits de l'Homme/Centre de recherche et d'enseignement sur les droits de la personne, 57 Louis Pasteur, Ottawa, Canada, K1N 6N5.

Caccia, Iva. *Système de classification pour la documentation sur les droits de l'homme*. Versoix : HURIDOCS, 1998.

Dueck, Judith. "Setting Up a Human Rights Education Resource Centre", dans *Human Rights Education for the Twenty-First Century*, publié par George Andreopoulos et Richard Pierre Claude. Philadelphie: University of Pennsylvania Press, 1997.

Dueck, Judith, Manuel Guzman et Bert Verstappen. *Formats Standards HURIDOCS sur les événements : Un Outil pour la documentation sur les violations des droits de l'homme*. Versoix : HURIDOCS, 2002.

Dueck, Judith, Manuel Guzman et Bert Verstappen. *Micro-thesaurus : Un Outil pour la documentation sur les violations des droits de l'homme*. Versoix : HURIDOCS, 2002.

Guinchat, Claire et Michel Menou. *Sciences et Techniques de l'information et de la documentation : Introduction générale*. Paris : UNESCO, 1983.

Guzman, Manuel. *Getting the Facts Down : Documenting Human Rights Violations*. Bangkok : Forum-Asia, 1996. Disponible auprès de Forum-Asia, 109 Suthisarnwinichai Road, Samsennok, Huwaykwang, Bangkok 10310, Thaïlande.

Hansen, Stephen. *Getting Online for Human Rights : Frequently Asked Questions and Answers about Using the Internet in Human Rights Work*. Washington, D.C. : AAAS, 1999. (<http://shr.aaag.org/online/cover.htm>)

*Formats standards HURIDOCS pour l'enregistrement et l'échange d'informations bibliographiques sur les droits de l'homme*. 2 ed., rassemblés par une Groupe de Travail de HURIDOCS sous la direction de Aida Maria Noval. HURIDOCS : Oslo, 1993. Disponible auprès de HURIDOCS.

Kannapiran, Chandra, et al. *Basics of Documentation*. New Delhi : Voluntary Health Association of India, 1988. 89 p. Disponible auprès de Voluntary Health Association of India, 40 Institutional Area, South of I.T.T., New Delhi 110 016, Inde.

Pallinder, Agneta (ed.) *Information for Human Rights : A HURIDOCS Reader for Information Workers*. Oslo : HURIDOCS, 1993.

Ravindran, D.J. *Training on Fact-Finding and Documentation of Human Rights Violations : A Trainers Manual*. Bangkok : Forum-Asia, 1996. Disponible auprès de Forum-Asia, 109 Suthisarnwinichai Road, Samsennok, Huwaykwang, Bangkok 10310, Thaïlande.

Ravindran, D. J., Manuel Guzman and Babes Ignacio. *Handbook on Fact-Finding and Documentation of Human Rights Violations*. Manila : Forum-Asia, 1994. Disponible auprès de Forum-Asia, 109 Suthisarnwinichai Road, Samsennok, Huwaykwang, Bangkok 10310, Thaïlande.

Spirer, Herbert et Spierer, Louise, *L'Analyse des données pour le contrôle des droits de l'homme*, American Association for the Advancement of Science et HURIDOCS, 1997. Nouvelle édition disponible en 2002.

Ce volume fait partie d'une série de manuels pratiques "Comment ?" destinés à renforcer les capacités des organismes de défense des droits de l'homme en ce qui concerne la surveillance et la documentation.

La série comprend les manuels suivants :

Volume 1: Qu'est-ce que la Surveillance ?

Volume 2: Qu'est-ce que la Documentation ?

Volume 3: Comment installer un Centre de Documentation ?

Volume 4: Comment indexer ?

Volume 5: Comment rechercher l'Information ?

Volume 6: Comment manipuler des Types spécifiques d'Information ?

Volume 7: Comment utiliser les Méta-informations ?

Volume 8: Comment utiliser le Moteur de Recherche de HURIDOCS ?

Systèmes d'Information et de Documentation sur les Droits de l'Homme, International (HURIDOCS)

48 ch. du Grand-Montfleury

CH-1290 Versoix, Suisse

Tél. 41 22 755 5252 / Fax. 41 22 755 5260

E-mail: [huridocs@comlink.org](mailto:huridocs@comlink.org)

SiteWeb: <http://www.huridocs.org>