



Berne, le 1<sup>er</sup> novembre 2006  
[Version 2020]

## Charte du Guichet virtuel sur la Suisse

### 1. Mission et objectifs

Le Guichet virtuel sur la Suisse (ci-après le Guichet) est un service de renseignement en ligne offert par les bibliothèques suisses participantes aux usagères et usagers de toutes provenances. Son objectif principal est de répondre à toute question sur la Suisse. Les autres objectifs sont :

- la mise en place d'un réseau de référence virtuel en Suisse avec des pôles thématiques,
- la valorisation des compétences de recherche d'information des spécialistes en information documentaire,
- la valorisation des collections détenues par les bibliothèques suisses,
- le partage des ressources documentaires.

### 2. Qu'est-ce que le Guichet virtuel sur la Suisse ?

Le Guichet est constitué de bibliothèques partenaires (nationale, cantonales, publiques, universitaires, spécialisées, services de documentation...) couvrant le territoire suisse<sup>1</sup>, chacune étant spécialisée dans un ou plusieurs thèmes.

Le Guichet tient également à représenter les diversités linguistiques de la Suisse.

Créé à l'initiative de la Bibliothèque nationale suisse (BN), le Guichet doit pouvoir répondre à toutes les questions sur la Suisse.

### 3. Visibilité

Pour la réussite du projet, il est indispensable de faire connaître SwissInfoDesk – la plate-forme d'information sur la Suisse – aux utilisatrices et utilisateurs potentiels. Chaque bibliothèque partenaire est en lien sur la page SwissInfoDesk. La réciproque doit être appliquée afin que le public puisse avoir connaissance de cet outil de recherche.

### 4. Comment fonctionne le Guichet ?

Le Guichet utilise SwissInfoDesk<sup>2</sup> : les questions et les réponses transitent par cette plate-forme. Au final, l'utilisateur reçoit une réponse de SwissInfoDesk qui mentionne la bibliothèque ayant pris en charge sa question.

---

<sup>1</sup>(voir :<https://www.nb.admin.ch/snl/fr/home/services/des-questions-sur-la-suisse---swissinfodesk/bibliotheques-partenaires-du-guichet-virtuel-sur-la-suisse.html>)

<sup>2</sup> (<http://www.nb.admin.ch/swissinfodesk>)

## 5. Comment utiliser le Guichet ?

- par courriel en posant directement une question à : [swissinfodesk@nb.admin.ch](mailto:swissinfodesk@nb.admin.ch)
- en utilisant le formulaire en ligne: <http://www.nb.admin.ch/swissinfodesk>
- par téléphone: +41 (0)58 462 89 35

## 6. Qui répond aux questions ?

Les questions sont prises en charge par des spécialistes de la recherche documentaire ou par des spécialistes d'un domaine particulier.

## 7. Délai de réponse

Le Guichet répond dans un délai de 48 heures. Selon la difficulté des questions posées, ce délai peut être étendu. L'utilisateur ou l'utilisateur est informé du délai requis pour répondre à sa question.

## 8. Profondeur des réponses

La BN a pour habitude de répondre aux questions de manière détaillée dans le cadre des 30 premières minutes gratuites. Il est cependant difficile d'imposer la même règle aux bibliothèques partenaires. L'objectif est de répondre au mieux à la question posée. La BN se réserve le droit de compléter la réponse donnée ou de solliciter l'aide d'une autre bibliothèque.

## 9. Structure des réponses

Quelques règles simples peuvent être appliquées <sup>3</sup>:

- s'adresser à l'utilisateur ou à l'utilisateur en utilisant son nom
- l'assurer du fait que c'est volontiers que nous l'aidons <sup>4</sup>
- une courte reformulation de la question
- une évaluation du niveau de difficulté de la question
- informations, réponses à la question
- citation des sources utilisées
- citation des critères de recherche utilisés
- inciter à reprendre contact si des compléments ou explications sont désirés
- inciter à poser d'autres questions au Guichet

La BN se charge des points formels (forme correcte pour l'envoi des réponses...), les bibliothèques partenaires ont la charge du contenu de la réponse.

## 10. Coûts

Les 30 premières minutes de recherches sont gratuites. Ensuite, le tarif est de 140 CHF par heure (Ordonnance du DFI sur les émoluments perçus par la BN<sup>5</sup>). Le demi-prix est appliqué pour les personnes en formation.

Selon les cas, l'envoi d'un document, de copies papier ou numériques fait l'objet d'une tarification qui peut être différente selon les bibliothèques.

L'utilisateur ou l'utilisateur est informé à l'avance du coût total de la recherche demandée (temps passé, copies).

---

<sup>3</sup> ces règles s'inspirent de la RUSA (Reference and Users Services Association) : <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>. Elles sont incitatives, mais n'ont rien d'obligatoire.

<sup>4</sup> ce point étant contesté, les bibliothèques partenaires sont libres de l'appliquer ou non.

<sup>5</sup> <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/20181010/index.html>

## **11. Données personnelles, confidentialité, utilisation**

### **11.1 Données personnelles**

Afin d'obtenir la réponse souhaitée, l'usagère ou l'utilisateur est tenu de fournir de manière exacte ses données personnelles, en particulier son adresse courriel.

### **11.2 Confidentialité**

Les bibliothèques partenaires s'engagent à respecter les données personnelles des usagers qui ne sont en aucun cas publiées ou diffusées en dehors du réseau du Guichet.

### **11.3 Utilisation**

Les données personnelles anonymisées peuvent être utilisées par les bibliothèques à des fins statistiques.

## **12. A quelles questions le Guichet répond-il ?**

Le Guichet a été créé en vue de répondre à toutes les questions sur la Suisse. Chaque bibliothèque partenaire du Guichet est spécialisée dans un domaine (par ex. : cantons, histoire, bande dessinée ...) ce qui permet de couvrir un large spectre de questions sur la Suisse.

Les questions peuvent être :

- de type factuel (une date, un événement...)
- bibliographique (extrait d'une base de données, d'un catalogue...)
- généalogique (patronyme, noms de famille suisses...)
- géographique (lieux suisses...)
- historique
- économique
- juridique
- scientifique ou technique
- en lien avec un autre pays si la Suisse entretient des rapports avec celui-ci
- ...

## **13. A quelles questions le Guichet ne répond-il pas ?**

Le Guichet ne répond pas:

- aux demandes de consultations juridiques
- aux demandes d'ordre médical
- aux demandes sur des personnes privées
- aux demandes d'ordre bancaire

## **14. Multilinguisme**

Le Guichet utilise les langues officielles de la Confédération, plus l'anglais. Les réponses sont données dans la langue de la question. Si une bibliothèque partenaire ne possède pas les ressources pour la traduction, la Bibliothèque nationale se charge de transmettre la réponse dans la langue souhaitée.

mis à jour: 03/01/2018 bel; 01/11/2020 ssm