

Diplôme national de Master

Domaine - sciences humaines et sociales

Mention - sciences de l'information et des bibliothèques

Spécialité - gestion et traitement de l'information spécialisée

**Projet de Réflexion:  
Amélioration des Services et des  
Produits Documentaires Proposés via  
l'Intranet**

**Médecins Sans Frontières**

**Erin Lynne Grove**

Sous la direction de Christine Pinto et Alix Minvielle  
Documentalistes à Médecins Sans Frontières de Paris et de  
Elisabeth Noël, conservateur de bibliothèques à l'ENSSIB

## ***Remerciements***

Dans un premier temps, je tiens à remercier les documentalistes de Médecins Sans Frontières de Paris, Christine Pinto et Alix Minvielle, pour leur aide durant mon stage, ainsi que Arnaud Robin pour ses idées à propos du nouvel Intranet.

Je remercie également tous les employés de Médecins Sans Frontières pour leur accueil.

Dans un deuxième temps, j'aimerais remercier toute l'équipe documentaire de *Handicap International* de Lyon pour leur soutien lors de mon bénévolat au sein du centre de documentation pendant mes études à Lyon et pour cette première expérience dans le domaine humanitaire.

Je remercie enfin ma tutrice de stage, Élisabeth Noël, pour sa disponibilité, et Guillaume Giroud, pour son soutien constant pendant ces deux dernières années à l'ENSSIB.

**Résumé :**

Le centre de documentation au sein de Médecins Sans Frontières (France) a voulu valoriser son espace numérique tout en améliorant les services et les produits documentaires proposés sur l'Intranet de MSF.

Voici un mémoire de stage résultant d'une étude approfondie de l'existant, d'une analyse fine des besoins auprès des publics cibles, et d'une proposition exhaustive de solutions.

Descripteurs : Documentation médicale, organisation humanitaire, Intranet, veille, diffusion de l'information, syndication de contenu, gestion de projet

Toute reproduction sans accord exprès de l'auteur à des fins autres que strictement personnelles est prohibée.
--

**Abstract :**

The library and information centre at Doctors without Borders in Paris wanted to integrate and promote its resources on the organization's Intranet.

This report includes the following: an analysis of the existing Intranet in regards to the documentation centre, a needs-based study by user group, and a detailed solutions proposal.

Keywords: Medical documentation, humanitarian organization, Intranet, news monitoring, information circulation, content syndication, project management

# Sommaire

<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>9</b>
<b>CONTEXTE ET PRÉSENTATION DU PROJET</b> .....	<b>10</b>
1. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE MÉDECINS SANS FRONTIÈRES .....	10
2. PRÉSENTATION DU CENTRE DE DOCUMENTATION.....	11
2.1. <i>Les ressources</i> .....	11
2.2. <i>Les services</i> .....	13
2.2.1. Organiser, alimenter et gérer le fonds documentaire .....	13
2.2.2. Recherche des informations.....	13
2.2.3. Veille documentaire et diffusion de l'information .....	13
2.2.4. Conservation de la mémoire opérationnelle de l'association.....	14
2.3. <i>Architecture Informatique</i> .....	14
2.3.1. Systèmes d'information de MSF France.....	14
2.3.1.1. La messagerie (Lotus Notes) .....	14
2.3.1.2. Intranet .....	15
2.3.1.3. Le serveur de fichier (Windows) .....	16
2.3.1.4. Gestion de Connaissances au sein de MSF .....	16
2.3.2. Centre de documentation .....	17
2.3.2.1. Reference Manager .....	17
2.3.2.2. FileMaker Pro .....	18
2.3.2.3. Lotus Notes.....	19
2.4. <i>Niveau international</i> .....	20
2.5. <i>Évolution des activités du centre de documentation</i> .....	20
2.5.1. La mise en place du News Monitoring.....	20
2.5.2. La mise en place d'un logiciel de GED: Alexandrie .....	22
3. PRÉSENTATION DU PROJET.....	22
3.1. <i>Mission et Objectifs du projet</i> .....	22
3.2. <i>Enjeux et Contexte du projet</i> .....	23
3.3. <i>Contraintes</i> .....	23
4. PLANNING .....	24
5. MÉTHODOLOGIE .....	24

5.1.	<i>Pré-stage</i> .....	24
5.2.	<i>Étapes du projet de réflexion</i> .....	25
5.2.1.	Découverte du centre de documentation .....	25
5.2.2.	Analyse de l'existant: Intranet MSF .....	26
5.2.3.	Analyse des besoins .....	27
5.2.4.	Proposition de solutions .....	28
5.2.5.	Bilan: Méthodologie.....	28

**ANALYSE DE L'EXISTANT: INTRANET MSF.....30**

1.	PROJET NOUVEL INTRANET .....	31
2.	RESSOURCES DOCUMENTAIRES SUR L'INTRANET.....	33
2.1.	<i>Contenu</i> .....	33
2.1.1.	Catalogue des documents consultables .....	33
2.1.2.	Les pages pays .....	35
2.1.2.1.	Bibliographies/Rapports.....	35
2.1.2.2.	Rapports d'activité d'organisations .....	36
2.1.2.3.	Cartes .....	36
2.1.2.4.	Informations générales.....	36
2.1.2.5.	Culture et langues .....	36
2.1.2.6.	Information Sanitaire .....	37
2.1.2.7.	Les News du Jour.....	37
2.1.2.8.	Information Pratique .....	37
2.1.3.	Liste d'abonnements des périodiques .....	37
2.1.4.	Répertoire de sites Web sélectionnés.....	38
2.1.5.	Documents en version électronique .....	38
2.1.5.1.	Liste des nouvelles acquisitions .....	38
2.1.5.2.	Rapports .....	38
2.2.	<i>Présentation</i> .....	38
2.2.1.	La page d'accueil de l'Intranet .....	38
2.2.2.	Répertoires de sites sélectionnés.....	40
2.2.3.	Listes d'abonnements des périodiques.....	41
2.3.	<i>Mise à jour</i> .....	42
3.	BILAN: ANALYSE DE L'EXISTANT .....	43

<b>ANALYSE DES BESOINS .....</b>	<b>44</b>
1. ENQUÊTE: PROJET NOUVEL INTRANET.....	44
1.1. <i>Méthodologie</i> .....	44
1.2. <i>Résultats</i> .....	44
2. MON ENQUÊTE.....	46
2.1. <i>Méthodologie</i> .....	46
2.2. <i>Résultats</i> .....	48
2.2.1. Avis partagés.....	48
2.2.1.1. Obstacles .....	48
2.2.1.2. Besoins .....	48
2.2.2. Réponses par public .....	49
2.2.2.1. Communication.....	49
2.2.2.2. Ressources Humaines.....	49
2.2.2.3. Fondation.....	50
2.2.2.4. Opérations .....	50
2.2.3. Résumé .....	51
3. BILAN: ANALYSE DES BESOINS .....	52
<b>PROPOSITION DE SOLUTIONS .....</b>	<b>53</b>
1. RÉORGANISATION DES RESSOURCES.....	54
1.1. <i>La page d'accueil (du centre de documentation)</i> .....	54
1.2. <i>Les pages projets</i> .....	58
1.3. <i>Les pages départements</i> .....	61
1.4. <i>Bilan: Réorganisation de ressources</i> .....	61
2. AMÉLIORATION DES RESSOURCES EXISTANTES .....	62
2.1. <i>Répertoires de sites Web</i> .....	62
2.2. <i>Catalogue en ligne</i> .....	64
3. NOUVELLES TECHNOLOGIES – NOUVEAUX PRODUITS .....	66
3.1. <i>Nouvelles technologies</i> .....	67
3.2. <i>Nouveaux produits</i> .....	68
3.2.1. Panorama de presse électronique .....	68
3.2.1.1. Lexisnexis Publisher .....	69

3.2.1.2. Alexandrie .....	70
3.2.1.3. Système de publication "maison" .....	70
3.2.2. Nouveautés du centre de documentation .....	72
3.2.2.1. Alexandrie .....	72
3.2.2.2. Système de publication "maison" .....	73
4. SENSIBILISATION AUX RESSOURCES DOCUMENTAIRES .....	74
5. CONTRAINTES.....	75
5.1. <i>Techniques et budgétaires</i> .....	75
5.2. <i>Humaines</i> .....	77
5.3. <i>Juridiques</i> .....	77
6. BILAN: PROPOSITION DE SOLUTIONS.....	80
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>82</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE .....</b>	<b>83</b>
<b>SITOGRAFIE .....</b>	<b>87</b>
<b>TABLE DES ANNEXES .....</b>	<b>89</b>

## ***Introduction***

L’Intranet est un moyen efficace pour la diffusion des informations et des documents au sein d’une entreprise. Un Intranet bien développé facilite l’accès aux ressources pertinentes pour tous les publics internes d’une organisation. C’est également un outil puissant pour un centre de documentation, permettant la mise en ligne directe des produits documentaires.

Dans cette société de l’information et de transition vers le numérique, le centre de documentation de Médecins Sans Frontières passe d’un espace plutôt physique vers le virtuel. Les documentalistes aimeraient assurer la présence du centre sur le nouvel Intranet de MSF<sup>1</sup>, tout en offrant des produits et des services documentaires adaptés aux besoins des utilisateurs.

Cela nécessite une véritable conduite de projet : une analyse approfondie de l’Intranet existant de MSF, une analyse fine des besoins auprès des publics cibles, et une proposition exhaustive de solutions en dernière partie.

La bonne intégration au nouvel Intranet est indispensable pour le centre de documentation de Médecins Sans Frontières. L’enjeu est donc de répondre au mieux aux impératifs du numérique et de la mise à disposition rapide de l’information centralisée, tout en valorisant les produits et les services documentaires sur l’Intranet de MSF.

---

<sup>1</sup> La mise en place du nouvel Intranet est prévue pour juin 2007.

## ***Contexte et Présentation du Projet***

### **1. Présentation générale de Médecins sans Frontières**

Médecins Sans Frontières est une association humanitaire internationale d'aide médicale, d'origine française. Cette organisation non-gouvernementale, composée de dix-neuf sections et de cinq centres opérationnels en France et à l'étranger, intervient lors de conflits où la population est en danger. Environ 2 500 volontaires—médecins, chirurgiens, infirmières, administrateurs et logisticiens—partent en mission avec l'organisation sur le terrain chaque année. Médecins sans Frontières intervient sur les 5 continents et dans environ 37 pays dans des contextes et des situations divers. Ses domaines d'activité sont très variés: vaccination, nutrition, chirurgie, formation, santé maternelle et infantile, techniques de laboratoires, santé mentale, et eau, hygiène, assainissement...

*Voir Annexe: La Charte de Médecins Sans Frontières.*

La plupart des financements des programmes de l'organisation proviennent de donateurs privés.

Le siège à Paris est organisé en 5 départements: *Opérations, Supports Techniques, Ressources Humaines, Communication/Collecte de Fonds, et Gestion/Finances*; d'environ 150 salariés. *Voir Annexe: Organigramme du siège MSF (novembre 2005).*

Le département des *Opérations* est réparti en 5 "desks," chacun étant chargé de plusieurs pays ainsi que de l'ensemble des missions et des volontaires dans ces pays.

Le département des *Supports Techniques* réunit le support technique médical, le support technique non médical et l'approvisionnement. Ils travaillent en partenariat avec la *Centrale d'achat de Bordeaux* qui assure l'approvisionnement des missions. Le département des *Ressources Humaines* gère le recrutement des volontaires partant à l'étranger et des salariés du siège.

Le département de la *Communication et de la Collecte de fonds* a deux objectifs: la communication interne et externe, et la collecte de fonds auprès des donateurs.

Le département *Gestion/Finances* assure la gestion financière de l'organisation.

On trouve également à Paris la *Fondation de MSF*, un véritable centre de réflexion et de formation aux contextes d'intervention de l'association, ainsi que l'*Épicentre*, un centre de recherche assuré par des médecins épidémiologistes.

En France, un réseau d'antennes régionales est maintenu par les anciens volontaires de MSF, qui ont pour mission de promouvoir ses programmes et d'aider au recrutement du personnel.

Les cinq centres opérationnels de MSF gèrent indépendamment des programmes dans leurs pays ou à l'étranger : la Belgique, l'Espagne, la France, la Hollande, et la Suisse. Un bureau international à Bruxelles est chargé des affaires internationales de ces cinq sections opérationnelles de MSF.

## **2. Présentation du centre de documentation**

### **2.1. Les ressources**

Le centre de documentation et la photothèque de MSF se situent hors du siège à Paris mais à proximité. L'espace documentaire est géré par deux documentalistes, une chargée de l'espace plutôt physique et de l'accueil des expatriés ; et l'autre, la responsable des bases de données et de la photothèque. Le centre est ouvert aux volontaires de l'association, aux sections partenaires, au personnel du siège, aux "desks" décentralisés, aux antennes régionales, et au public général sur demande: journalistes, lycéens, étudiants, chercheurs, acteurs du monde humanitaire...

Le fonds se compose de documents sur supports variés (vidéos et DVD, CD-ROM, dossiers, ouvrages, rapports, cartes...) physiquement accessibles au rez-de-chaussée du bâtiment et divisé en trois catégories: *Médical*, *Géopolitique*, et *Humanitaire*, chacun ayant son propre plan de classement.

*Voir Annexe: Plan de Classement Détaillé (Bibliothèque médicale et géopolitique).*

Les ouvrages, les vidéos et les périodiques sont empruntables à l'exception du fonds de la bibliothèque opérationnelle.

Le centre de documentation offre à ses utilisateurs:

- environ 6 000 ouvrages, thèses et rapports spécialisés
- une base de données de 3 500 références d'articles médicaux
- une **bibliothèque opérationnelle** regroupant environ 800 ouvrages et documents de référence, sélectionnés par les experts de chaque département, et pour les missions sur le terrain
- 1 400 **films documentaires**
- **Ouvrages de référence:** atlas géopolitiques, *Encyclopédies Universalis*, encyclopédies médicales, dictionnaires français, dictionnaires de langue, guides de tourisme par pays
- 200 **classeurs** par pays ou par thématiques regroupant des informations pratiques pour les volontaires de Médecins Sans Frontières, des articles de la presse quotidienne/hebdomadaire et de la presse spécialisée, des synthèses
- **Dossiers Départs:** il y a un dossier départ pour chaque pays d'intervention (chaque mission) de l'association regroupant des rapports, des ouvrages de référence, une revue de presse, des informations pratiques, et une présentation générale des missions dans le pays concerné.
- Une **photothèque internationale** composée de plus de 250 reportages effectués par des expatriés et des photographes professionnels. Les différentes sections alimentent ce fonds et peuvent le consulter.
- 40 **abonnements médicaux et géopolitiques.**
- 2 000 cartes papier (**cartothèque**) classées par continents puis par ordre alphabétique de pays: des cartes routières, topographiques, aériennes, et d'autres plus précieux venant du terrain
- Un **thésaurus** bilingue anglais/français comprenant 565 descripteurs et 127 non-descripteurs présentés par ordre alphabétique, une liste des champs sémantiques présentant la structure hiérarchique thématique, un index permuté, et des listes d'organismes et d'entités géographiques

*Voir Annexe: Tableau de synthèse: Description des Ressources et Produits Documentaires et de Leurs Utilisateurs.*

## 2.2. Les services

### 2.2.1. Organiser, alimenter et gérer le fonds documentaire

Les documentalistes sont chargées de la gestion des abonnements aux revues spécialisées (environ 40 par an); de la gestion des commandes d'ouvrages, de vidéos, de cartes (environ 250 par an); et de la gestion des factures pour le siège.

De plus, elles gèrent le fonds documentaire: le suivi des prêts, l'indexation des documents physiques et numériques, l'alimentation et le nettoyage des bases de données, l'inventaire de la bibliothèque opérationnelle, la classement et la mise à jour des documents recueillis pour les classeurs pays et classeurs thématiques, l'enregistrement des émissions de télévision, et la mise à jour du catalogue de la bibliothèque opérationnelle (environ 700 références bibliographiques).

L'alimentation se fait sur les 4 postes dédiés à la documentation et à la photothèque. Les documentalistes sont les seules à alimenter les bases de données.

### 2.2.2. Recherche des informations

La recherche des informations est effectuée pour les demandeurs internes ou externes (du siège, du terrain, d'autres sections de MSF, et sous certaines conditions du public extérieur), nécessitant parfois la recherche d'articles médicaux et géopolitiques dans des centres de ressources spécialisés ou dans d'autres bibliothèques<sup>2</sup>.

### 2.2.3. Veille documentaire et diffusion de l'information

Les documentalistes s'occupent de la revue de presse et de la distribution de l'information collectée au siège, aux sections partenaires, et sur le terrain. La diffusion se fait par voie électronique (email, Intranet) et papier (photocopies d'articles), et dans les formes suivantes : sommaires des revues<sup>3</sup>, listes de nouvelles acquisitions, et bibliographies des documents de référence à consulter au centre de documentation.

---

<sup>2</sup> Notamment, la *Bibliothèque Interuniversitaire Médicale* (BIUM).

<sup>3</sup> Les sommaires de nouveaux numéros sont envoyés par email pour les revues suivantes: *L'Autre*, *Foreign Affairs*, *Esprit*, *La Revue de l'Humanitaire*, *Focus on Africa*, *Politique africaine*, et *Critique Internationale*.

De plus, les documentalistes sont chargées de l'encadrement des bénévoles, de l'accueil des volontaires, et de la présentation du centre de documentation aux utilisateurs.

#### 2.2.4. Conservation de la mémoire opérationnelle de l'association

La mémoire opérationnelle de l'association est conservée par le biais des différents rapports, des coupures de presse, de la gestion des archives lors d'une fermeture de mission...

### 2.3. Architecture Informatique

#### 2.3.1. Systèmes d'information de MSF France

Les systèmes d'information de la section française de MSF sont principalement :

- la messagerie (Lotus Notes)
- le réseau interne (Intranet)
- les dossiers partagés sur le serveur de fichier
- les bases de données partagées

Au siège, il existe un accès haut débit à l'Internet. Sur le terrain, environ 1/3 des coordinateurs de missions ont une bonne connexion à Internet, ce qui doit améliorer au fur et à mesure d'ici 3 ans. Voici une synthèse de l'architecture informatique sur le terrain et au siège de MSF en 2006:

Bilan Informatique Terrain 2006	Bilan Infrastructure Siège 2006
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 550 ordinateurs portables sur 100 projets</li> <li>• 6 ordinateurs par projet</li> <li>• 240k euros d'achats d'ordinateurs portables</li> <li>• 60k eus d'achats divers</li> <li>• 100 k eus d'achats locaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 280 ordinateurs au siège</li> <li>• 40 serveurs + 4 liens internet</li> <li>• 2 serveurs inter-sections pour 4500 comptes</li> <li>• 10 serveurs sur 6 sites 200 comptes</li> <li>• 200 comptes siège</li> <li>• 250 comptes terrain sur 100 projets</li> </ul>

*Bilan informatique 2006: Infrastructure Terrain, Siège. Médecins Sans Frontières (France).*

#### 2.3.1.1. La messagerie (Lotus Notes)

Au siège, les salariés ont chacun une adresse électronique et une boîte email. Les cinq « desks » des *Opérations* ont chacun une boîte et une adresse générique par « desk ».

Sur le terrain, chaque mission possède une adresse email. L'accès au Web se fait par connexion satellite, une technologie qui reste relativement chère et lente pour les volontaires sur le terrain. Le téléchargement de gros fichiers depuis la messagerie à distance (« Webmail ») n'est pas envisageable.

Au sein de MSF France, la messagerie de Lotus Notes est utilisée pour la diffusion de l'information, pour l'archivage des emails dans sa propre base, et pour la recherche des documents diffusés. C'est l'outil principal pour la circulation interne de l'information au siège. Malheureusement, toutes les fonctionnalités de *Lotus Notes* sont encore mal connues par ses utilisateurs.

De plus, à cause de la diffusion de masse, les boîtes emails deviennent de plus en plus surchargées.

#### 2.3.1.2. *Intranet*

A MSF, l'Intranet est géré sur la plate-forme de Lotus Notes depuis 2002, proposant à l'origine un simple accès aux plannings et aux dépêches de l'Agence France-Presse (AFP). Les pages Web de l'Intranet offrent :

- des outils, des services
- des documents, bases de documents ou d'informations
- des bases de données internes

Il s'est ensuite peu à peu développé par l'assemblage d'outils permettant l'accès à des sources d'informations et des documents divers.<sup>4</sup>

La nouvelle version de l'Intranet pour la section française de MSF est en cours de développement. La mise en place finale est prévue pour juin 2007. L'objectif est de mieux centraliser les ressources de tous les départements et d'améliorer la circulation des ressources. Cette version va remplacer l'Intranet existant en cours d'utilisation.

De plus, il existe un Intranet « international » en anglais partagé entre les cinq sections opérationnelles de MSF: la Belgique, l'Espagne, la France, Hollande, et la

Suisse. Ce réseau interne s'appelle « Tukul » ; il offre diverses fonctionnalités de consultation, de publication, de recherche, et de partage de ressources<sup>5</sup>... C'est un outil lent et peu utilisé par MSF France et sur le terrain.

#### 2.3.1.3. *Le serveur de fichier (Windows)*

Concernant le stockage de documents et la conservation de la mémoire "métier" de MSF, le serveur de fichiers Windows est l'outil principal. Le serveur gère des dossiers en forme d'arborescence par département et par groupes de travail, contenant principalement des informations pratiques simples centralisées. Ils ne sont pas accessibles depuis l'extérieur.

Le serveur de fichiers ne propose pas de fonctionnalités d'indexation ou de recherche de documents.

#### 2.3.1.4. *Gestion de Connaissances au sein de MSF*

Pour les informations qui ne sont pas stockées sur le serveur de fichiers Windows, le processus de mise à jour et de diffusion n'est ni définie ni normalisée, donc les salariés ont du mal à trouver des informations mise à jour.

Il n'y a pas de stratégie d'archivage électronique au sein de MSF. Les documents sont sauvegardés soit sur les ordinateurs personnels, soit sur les serveurs ou dans les bases partagées, soit sur le site Internet (pour les documents de la *Communication*). Alors, les ressources se perdent dans les multiples sauvegardes et déplacements de serveur à serveur, de département à département, et les salariés ne savent plus où retrouver des documents importants.

---

<sup>4</sup> Chef de projet du nouvel Intranet (2006). Département Communication. *Médecins sans Frontières*.

<sup>5</sup> Ressources documentaires disponibles sur *Tukul*:

- Les informations générales sur les centres de documentation des sections opérationnelles de MSF
- Les revues de presse (général, médical, humanitaire, par pays) par MSF Angleterre, Suisse
- Des rapports par pays
- Les périodiques électroniques (à consulter, à télécharger) : *Africa Confidential* (EN), *La Lettre de l'Océan Indien* (FR), *Le Monde Diplomatique* (FR)
- Une bibliothèque opérationnelle : MSF Espagne, Suisse, Belgique
- Des nouvelles acquisitions : MSF suisse, France
- Des cartes (par pays, en EN et FR) en plusieurs formats (GIF, EPS, WPS)

La circulation de documents à l'extérieur de MSF se fait essentiellement par email ou par CD-ROM.

Voir Annexe: *Tableau de synthèse: Systèmes d'Information par Fonctionnalité au sein de MSF.*

### 2.3.2. Centre de documentation

Au centre de documentation de MSF France, dans l'espace physique, il y a cinq postes d'ordinateurs en libre service à la disposition des utilisateurs.

Quatre bases documentaires sont utilisées par les documentalistes au sein du centre de documentation:

- *Reference Manager* (ouvrages, articles, thèses, mémoires, rapports)
- *FileMaker Pro* (vidéos, enregistrements, DVDs)
- *Lotus Notes* (cartes)
- *FotoStation* (photos)

#### 2.3.2.1. *Reference Manager*

Le logiciel *Reference Manager* est utilisé pour gérer les références bibliographiques des articles, des ouvrages, des rapports, des mémoires et thèses, des articles médicaux, et des articles de Messages (le bulletin interne de MSF). A l'intérieur de ce logiciel sont intégrées quatre bases :

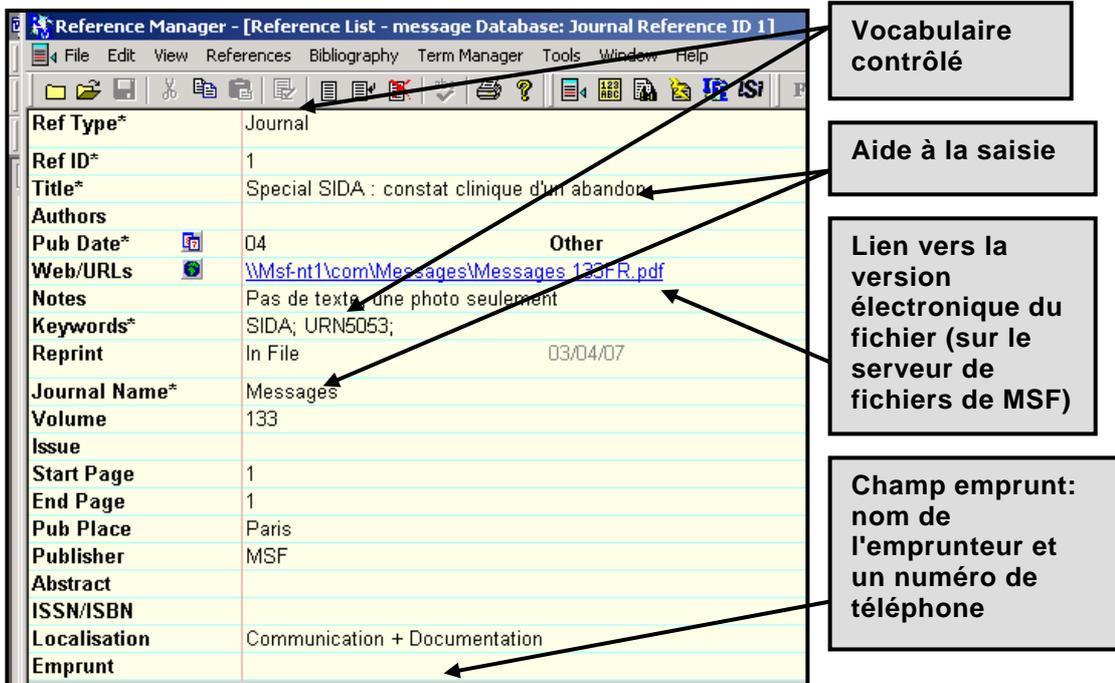
- (1) *Base Bibliothèque* pour les ouvrages, rapports, mémoires et thèses
- (2) *Base BIUM* pour les articles médicaux
- (3) *Base Messages* pour les articles parus dans Messages et les images utilisées pour les illustrer (en cours de réalisation)
- (4) *CD-ROMS*

<b>Bases incluses dans <i>Reference Manager</i></b>	<b>Les utilisateurs visés</b>
<i>Base Bibliothèque</i>	Tous sauf terrain (disposant déjà du catalogue de la bibliothèque opérationnelle)
<i>Base BIUM</i>	Département médical et l' <i>Épicentre</i>
<i>Base Messages</i>	Différents publics ( pour les images : strictement département <i>Communication</i> )
<i>CD-ROMS</i>	Tous

*Tableau de Synthèse: Les utilisateurs visés des bases de Reference Manager. MSF France.*

C'est un outil pour gérer les références bibliographiques. Il ne gère ni les articles en texte intégral ni les emprunts d'ouvrages. La consultation des ressources n'est possible que sur place.

Voici l'interface de saisie d'une référence bibliographique dans *Reference Manager*:



*Reference Manager*: Interface de saisie de référence bibliographique

### 2.3.2.2. FileMaker Pro

*FileMaker Pro* est l'outil qui sert à indexer les références des enregistrements vidéo et DVD.

Ce logiciel permet la création des jaquettes pour les enregistrements, des listes de sélections d'enregistrements, et des fonctionnalités de recherche dans la base par champs ou mots-clés. La base n'est pas disponible depuis l'Intranet.

Les enregistrements sont sauvegardés sous forme de fiches, sans un vrai système d'indexation (sans identifiant unique par enregistrement). Le classement se fait par thématique: médicale, géopolitique ou propre à MSF. Le remplissage des champs et l'attribution des mots-clés (facultatif) restent très relatifs selon l'indexeur, car il n'existe pas de vocabulaire contrôlé attribué aux champs.

Voici l'interface de création d'un enregistrement vidéo ou DVD:

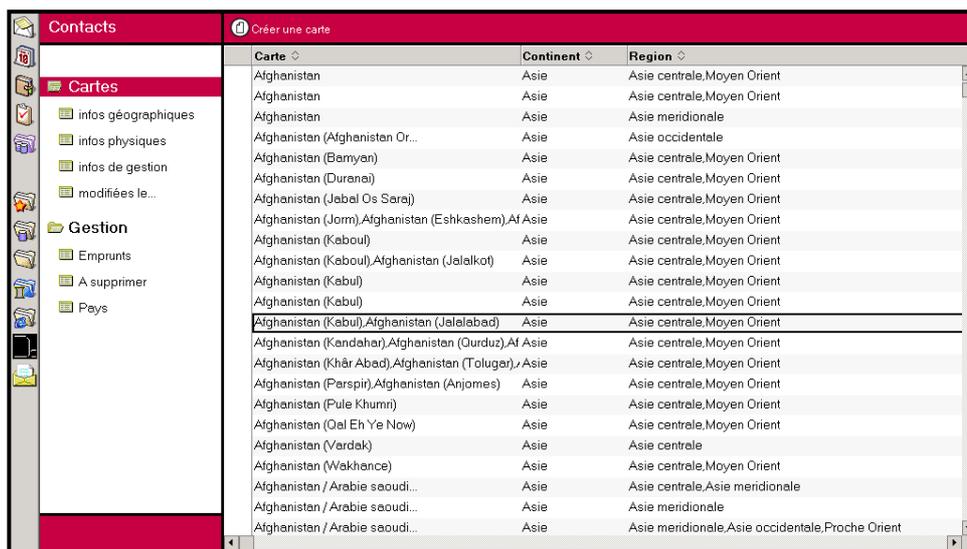


FileMaker Pro : L'interface de création d'un enregistrement

### 2.3.2.3. Lotus Notes

Le fonds de cartes est disponible dans la base partagée de *Lotus Notes 6.5* (la messagerie). La recherche et la description se font par arborescence par continent, pays et région. Cette base sera intégrée au nouvel Intranet. La base est principalement consultée par le département des *Opérations*.

Voici l'interface de recherche dans la base de cartes de *Lotus Notes*:



Lotus Notes: L'interface de recherche par continent, pays, région

## 2.4. Niveau international

Les cinq sections opérationnelles de Médecins sans Frontières ont toutes des centres de documentation dédiés à leurs propres programmes, avec des ressources et des produits documentaires divers.

*Voir Annexe: Tableau de Synthèse: Centres de Documentation des Sections Opérationnelles de MSF.*

En général, les documentalistes travaillent en autonomie pour leurs propres sections, sauf pour le partage de documents sur *Tukul* (l'Intranet inter-section) ou pour les demandes ponctuelles.

Une fois par an, les documentalistes de toutes les sections opérationnelles se réunissent lors d'une réunion internationale dans le but de partager leurs expériences et leurs méthodes de travail. La section française et la section suisse de MSF sont actuellement en train de réfléchir à un projet international pour la revue de presse électronique, avec une éventuelle collaboration pour effectuer de la veille électronique sur certains pays.

## 2.5. Évolution des activités du centre de documentation

### 2.5.1. La mise en place du News Monitoring

En février 2007, la section française de MSF a mis en place un service de « news monitoring ». Il s'agit de la veille électronique pour la diffusion des actualités de la presse sur les pays d'intervention de MSF. Avant même la période d'essai du service, deux outils (deux « agrégateurs » de l'information) ont été étudiés : *Lexisnexis*<sup>6</sup> et *Factiva*<sup>7</sup>. Une étude comparative a été menée : les mêmes requêtes ont été effectuées sur les deux bases et puis les syntaxes d'interrogation et les résultats ont été comparés en détail. *Voir Tableau de Synthèse: Comparaison de Deux Agrégateurs d'Information: Lexisnexis et Factiva.*

*Factiva* a été identifiée comme l'outil le plus avantageux pour le service de « news monitoring ». Cependant, à cause de son prix et du fait que la section suisse de MSF utilise *Lexisnexis* depuis 3 ans, la section française a choisi d'effectuer sa

---

<sup>6</sup> *LexisNexis*. Disponible sur Internet : <http://global.lexisnexis.com/fr>.

<sup>7</sup> *Factiva*. Disponible sur Internet : <http://www.factiva.com/fr/>.

période d'essai du service sur ce dernier. Grâce à la collaboration avec la section Suisse, MSF France a pu obtenir un de leurs accès à prix réduit.

Le service a débuté le 20 février sur les 5 pays considérés les plus 'chauds' pour les activités de MSF: le Tchad, le Darfour (Soudan), la République Centrafricaine, la République Démocratique de la Congo, et la Somalie. Dans un premier temps, les articles sélectionnés ont été envoyés aux "desks" du département des *Opérations* et aux directeurs de MSF Paris, et quelques semaines plus tard, aux contacts sur le terrain.

La diffusion se fait par mail (un article par mail) aux groupes définis par pays et avec pour l'objet du mail le nom de l'article, sa source, et sa date de publication. Puisque toutes les sources de presse ne sont pas intégrées dans la base de *LexisNexis*, les veilleurs sont obligés de compléter le service avec d'autres sources<sup>8</sup>. Le service se fait généralement le matin et pour les deux personnes impliquées, il prend environ 3 heures par jour pour 12 pays.

Les premiers feedback du service étaient plutôt positifs. Seulement les directeurs, qui étaient censés recevoir tous les articles envoyés, ont regretté la surcharge d'information dans leurs boîtes emails. Ils ont été temporairement enlevés des groupes de diffusion, en attente d'une solution plus efficace comme l'accès aux articles depuis l'Intranet de MSF.

L'avenir du service nécessite une étude de satisfaction auprès des destinataires, pour pouvoir adapter le service à leurs besoins.

L'évolution du service pourrait se faire par son intégration au nouvel Intranet, par l'utilisation des listes de diffusion PUSH ou bien par la mise en place d'un projet international—une véritable répartition des pays surveillés entre des sections opérationnelles de Médecins Sans Frontières.

---

<sup>8</sup> D'autres sites Web : *BBC Africa, Reuters Africa, Reuters AlertNet, IRIN, Jeune Afrique, AllAfrica.com, International Herald Tribune, Courrier International, The Economist...*

### 2.5.2. La mise en place d'un logiciel de GED: Alexandrie

Au sein du centre de documentation de MSF France, il n'existe pas de base documentaire centralisée. Quatre bases différentes sont utilisées pour les différents contenus, et aucune de ces bases ne correspond à un logiciel bibliothécaire. L'indexation ne se fait pas toujours d'une façon très claire. Seule les bases intégrées dans *Reference Manager* sont accessibles depuis l'Intranet.

L'équipe documentaire souhaite mettre en place un logiciel documentaire pour regrouper toutes les bases, pour gérer les emprunts et les abonnements des périodiques, pour centraliser les ressources, et pour bien s'intégrer au nouvel Intranet. Un cahier de charges a été établi et le choix technique a été fait: *Alexandrie* de GB Concept<sup>9</sup>. MSF France est actuellement dans la phase d'étude et de négociation auprès des commerciaux concernant les aspects techniques et pratiques de la mise en place d'un tel logiciel. Le transfert de données et l'installation sont prévus pour l'été 2007.

## 3. Présentation du projet

### 3.1. Mission et Objectifs du projet

Le projet s'inscrit dans le cadre d'un changement d'environnement, avec un élargissement de l'accès à l'Intranet (sections partenaires, terrains, antennes) et une localisation hors du siège même de MSF. Les utilisateurs sont donc plus divers et pour la majorité à distance. Le centre de documentation passe de l'espace essentiellement physique et papier qu'il était à un espace beaucoup plus virtuel, et devrait donc offrir des produits et services à distance...Malheureusement les ressources du centre de documentation présentées sur l'Intranet se révèlent être peu connues et par conséquent peu consultées.

Il s'agit donc d'améliorer et de rendre visible les produits et services documentaires proposés sur l'Intranet.

Quatre principaux objectifs ont pu être identifiés:

---

<sup>9</sup> *G.B. Concept*. Disponible sur Internet : <http://www.gbconcept.com/>.

1. ***Rendre visible sur l'Intranet les produits et les services*** du centre de documentation
2. ***Rendre les pages plus attractives***
3. Apporter une vraie ***valeur ajoutée*** par rapport à l'abondance de l'information existante
4. ***Répondre de façon plus efficace aux besoins*** de nos différents groupes d'utilisateurs

### **3.2. Enjeux et Contexte du projet**

Le contexte du projet découle d'un environnement particulier: d'une part la refonte de l'Intranet de la section française et son accès élargi à de nouveaux publics; d'autre part la localisation décentralisée du siège même de MSF France. Des groupes d'utilisateurs plus divers et essentiellement à distance, demandent un accès rapide aux ressources numériques et par les outils utilisés (email, Intranet), donc surtout numériques, ainsi qu'une réponse efficace et rapide à leurs besoins. Le projet s'inscrit dans l'objectif même du nouvel Intranet de mieux centraliser les ressources de MSF France. L'enjeu pour le centre de documentation est de répondre au mieux aux impératifs du numérique, de la rapidité, de la mise à disposition centralisée, compte tenu de la valeur ajoutée de l'information et de la documentation.

### **3.3. Contraintes**

La grande diversité de supports techniques, de publics, et de ressources au sein du centre de documentation de MSF est problématique. Comment gérer cette diversité pour rendre visible l'information de manière adaptée au besoin ? Comment résoudre la manque de visibilité des services et des produits documentaires, largement due à l'éloignement de l'espace physique du siège? Comment tenir compte des aspects légaux de l'information numérique?

L'environnement de transition vers un espace "virtuel" engendre des changements particuliers pour le centre de documentation et pour ses utilisateurs. Comment valoriser l'espace « numérique » à côté d'un fonds physique qui est de moins en moins consulté par les volontaires partant sur le terrain ? Comment maximiser

l'offre documentaire au niveau national et international auprès des utilisateurs à distance ?

Enfin, comment apporter de la valeur ajoutée aux ressources documentaires au sein de MSF et promouvoir la coopération entre départements ?

## **4. Planning**

La gestion de projet est une démarche nécessitant une certaine planification : un début, une fin, et des étapes diverses au milieu.

J'ai découpé mon projet en plusieurs phases avec des délais fixes correspondant à chacune des étapes : (1) découverte du centre de documentation, (2) analyse de l'existant, (3) analyse des besoins, et (4) proposition de solutions. Dans chaque phase existent des sous-phases composées de tâches et de faits divers.

Pendant le stage, j'ai essayé de suivre au mieux mon planning. Quand il m'a paru nécessaire, je l'ai modifié suivant l'avancement du projet. Les phases du projet ont été parfois entremêlées, par exemple la découverte du centre de documentation et l'analyse de l'existant. Pour les autres, il fallait terminer la partie "Analyse des besoins" avant de réfléchir aux solutions. Mes responsables m'ont également aidé à mieux structurer mon projet dans le temps<sup>10</sup>.

*Voir Annexe: Planning (Diagramme Gantt).*

## **5. Méthodologie**

### **5.1. Pré-stage**

Dès ma première rencontre avec MSF, j'ai essayé de définir au maximum les objectifs du stage ainsi que la mission avec les documentalistes. Avant même le début du stage, le 12 février 2007, j'avais recueilli des informations sur l'organisation, j'avais fait un planning prévisionnel précisant les étapes du projet, et j'avais commencé à rassembler les sources pour la bibliographie.

---

<sup>10</sup> Wikipedia. *Gestion de Projet* [en ligne]. Dernière mise à jour le 2 juin 2007 [consulté le 2 février 2007]. Disponible sur Internet: [http://fr.wikipedia.org/wiki/Gestion\\_de\\_projet](http://fr.wikipedia.org/wiki/Gestion_de_projet).

## 5.2. Étapes du projet de réflexion

Le "cycle du vie du projet" est « l'enchaînement dans le temps des étapes et des validations entre l'émergence du besoin et la livraison du projet »<sup>11</sup>. Le besoin a été identifié dès le début par le « client », les documentalistes : l'amélioration des produits et des services documentaires sur l'Intranet de MSF. La livraison du projet repose donc sur les solutions attendues pour le faire. Ces solutions doivent répondre aux besoins du « maître d'ouvrage », celui qui définit les critères et le budget du projet<sup>12</sup>.

Le projet se fonde alors sur un ensemble d'étapes pour répondre aux besoins exigés par le centre de documentation de MSF France. Il ne s'agit pas de la réalisation des solutions techniques. C'est un projet basé sur l'analyse approfondie de l'Intranet existant et du contexte de l'organisation, sur l'analyse fine des besoins de différents groupes d'utilisateurs, et sur la réflexion profonde pour répondre aux mieux aux besoins remarqués<sup>13</sup>.

Voici une synthèse des quatre étapes du projet de stage:

### 5.2.1. Découverte du centre de documentation

Pendant les deux premières semaines du stage, j'ai assisté les documentalistes pour les tâches quotidiennes du centre de documentation:

- Les revues de presse (la sélection d'articles des revues en version papier et électronique, puis le classement dans la base documentaire *Reference Manager*, la mise à jour de la bibliographie, les distributions aux publics cibles, l'envoi des sommaires de revues par mail, les photocopies d'articles sur demande...)
- L'indexation des enregistrements dans la base documentaire *FileMakerPro* et la création de jaquettes des vidéos pour le rangement physique
- La mise à jour de l'Intranet : la mise à jour du contenu (rapports, documents, répertoires des sites Web sélectionnés), la vérification de liens

---

<sup>11</sup> CommentCaMarche.net : *Étapes d'un projet* [en ligne]. [Consulté le 2 février 2007]. Disponible sur Internet: <http://www.commentcamarche.net/projet/etapes-projet.php3>

<sup>12</sup> CommentCaMarche.net : *Maîtrise d'ouvrage, maîtrise d'œuvre* [en ligne]. [Consulté le 14 mai 2007]. Disponible sur Internet: <http://www.commentcamarche.net/projet/maitrise-ouvrage-maitre-oeuvre.php3>.

<sup>13</sup> CommentCaMarche.net. *Introduction à la conduite de projet* [en ligne]. [Consulté le 2 février 2007]. Disponible sur Internet: <http://www.commentcamarche.net/projet/projetintro.php3>.

- L'accueil du centre de documentation et les demandes ponctuelles d'information
- La participation dans la mise en place du nouveau service de "news monitoring" (le panorama de presse électronique), l'étude du marché et la comparaison des agrégateurs d'information, l'implication dans la période d'essai du service dès son début en février 2007
- L'étude de documents divers de MSF: rapports divers, cahiers de charges, thésaurus, plans de classement, guides d'utilisation, état de lieux des systèmes d'information...

Cette participation aux tâches quotidiennes du centre de documentation m'a permis de connaître les thématiques et les activités de MSF, et de me familiariser avec l'espace physique et « numérique » du centre de documentation.

#### 5.2.2. Analyse de l'existant: Intranet MSF

Suite à la découverte du centre de documentation, j'ai débuté la première étape du projet: l'analyse de l'existant.

D'abord, j'ai analysé l'Intranet de MSF<sup>14</sup> en allant sur le site et en étudiant les liens proposés. J'ai créé des fiches détaillées des ressources documentaires proposées à partir de ces analyses.

Ensuite, j'ai interviewé les personnes clefs pour ma recherche, notamment le chef de projet du nouvel Intranet<sup>15</sup> et les documentalistes.

De plus, j'ai travaillé sur la mise à jour de l'Intranet, notamment pour les répertoires de sites sélectionnés<sup>16</sup>. Pour ce faire, j'ai effectué une étude comparative des répertoires de 000 sites proposés par d'autres organisations internationales et humanitaires.

Enfin, pour connaître les ressources documentaires disponibles au niveau international, j'ai étudié les centres de documentation des sections opérationnelles de MSF (MSF Espagne, MSF suisse, MSF Belgique, MSF Hollande).

L'analyse de l'existant était une phase primordiale du projet nécessitant plusieurs démarches: observation, assistance aux réunions, analyse, participation,

---

<sup>14</sup> L'Intranet en cours d'utilisation, la version de départ

<sup>15</sup> La mise en place du nouvel Intranet est prévue pour juin 2007.

<sup>16</sup> Médicaux et géopolitiques

collaboration... Mon travail consistait à bien connaître toutes les ressources documentaires sur Intranet par rapport à celles qui ne le sont pas, et surtout à comprendre le contexte et les contraintes de l'organisation et celui de mon projet.

### 5.2.3. Analyse des besoins

L'analyse des besoins est une phase fondamentale composée d'une définition et d'une spécification des besoins par groupes d'utilisateurs<sup>17</sup>. Après avoir recueilli le maximum d'information lors de l'analyse de l'existant, je voulais agir et préciser les attentes en termes de ressources documentaires.

Cette analyse des besoins s'est construite sur deux enquêtes: (1) celle de la mise en place du nouvel Intranet (effectuée en 2006), et (2) ma propre enquête.

L'enquête menée en 2006 faisait partie d'un projet pour la mise en place d'un nouvel Intranet<sup>18</sup>. De ce fait, c'était une analyse des besoins sur la gestion de l'information auprès des publics internes de MSF. Je l'ai étudié pour des raisons diverses: (1) pour avoir une idée des besoins et des attentes en termes d'information et de documentation au sein de MSF, et (2) pour éviter de poser les mêmes questions.

Avec les documentalistes, nous avons identifié les publics cibles pour mon enquête ainsi que la meilleure façon de les rencontrer: une série d'entretiens. J'ai rédigé un guide d'entretien, le plus court et le plus efficace possible, qui a été validé par les documentalistes. Un mail de demande "d'entretien rapide" a été envoyé aux personnes cibles. J'ai reçu 8 réponses et j'ai effectué ces 8 entretiens en 2 jours. J'ai ensuite présenté aux documentalistes une synthèse des résultats par public sous la forme d'une présentation PowerPoint.

Veillez voir la partie *Analyse des Besoins* pour plus d'informations sur ma méthodologie.

---

<sup>17</sup> FAVRE, Jean-Marie. Analyse des besoins [en ligne]. [Consulté le 5 avril 2007]. Disponible sur Internet: <http://www-adele.imag.fr/users/Jean-Marie.Favre/ENSEIGNEMENT/TRANSPARENTS/AnalyseDesBesoins/3/AnalyseDesBesoins-3.pdf>.

<sup>18</sup> La mise en place du nouvel Intranet est prévue pour juin 2007. L'enquête a été menée par le chef de projet du nouvel Intranet.

#### 5.2.4. Proposition de solutions

La phase *Proposition de Solutions* a débuté suite à l'analyse des résultats des entretiens. Après avoir présenté les résultats aux documentalistes, nous avons pu identifier les besoins les plus récurrents, afin d'établir une sorte de hiérarchie d'attentes par public. Nous avons également constaté des problématiques à traiter. Enfin, nous avons identifié les concurrents et partenaires en termes d'information au sein de MSF.

L'objectif de cette phase était de re-valoriser les ressources documentaires sur l'Intranet, de répondre de façon pertinente aux besoins établis lors de l'étape précédente, et de proposer des produits adaptés<sup>19</sup>. Pour le faire, j'ai réalisé une étude du marché des solutions techniques déjà employées par d'autres centres de documentation. Puis, j'ai étudié la maquette du nouvel Intranet *en cours de développement*. Des solutions ont été proposées à partir de mes analyses, résultant de la collaboration avec les documentalistes et le chef de projet du nouvel Intranet. Ces idées ont été présentées aux personnes impliquées, et certaines solutions ont été validées.

Pour tout résumer, j'ai créé un rapport de synthèse du projet pour le centre de documentation, et un document très concis des solutions pour le chef de projet du nouvel Intranet. J'ai continué la mise à jour et la validation des contenus Web jusqu'au bout du stage<sup>20</sup>.

C'était la phase la plus difficile du projet, car j'ai eu du mal à résoudre certains aspects juridiques liés à la diffusion des contenus sur l'Intranet. En particulier pour le panorama de presse électronique, il n'y a ni de solution « magique » ni normalisée pour rester dans la loi. De plus, la réglementation n'est pas très claire pour de nombreux organismes offrant ce type de produit documentaire.

#### 5.2.5. Bilan: Méthodologie

Mon projet s'inscrit dans un contexte de transition : un nouveau directeur de communication, vers la mise en place d'un nouveau service de « news

---

<sup>19</sup> DELORD, Corinne. Vous serez le Séguéla de l'infodoc. *Archimag*, janvier 2007, guide pratique "manager et développer son service infodoc", p. 47-48.

<sup>20</sup> Notamment, pour le répertoire des sites Web géopolitiques.

monitoring », vers un nouvel Intranet et des nouvelles technologies de l'information et de la communication, vers les utilisateurs à distance...

L'organisation elle-même est très complexe et il existe une pléthore de ressources circulant à l'interne.

Au début de mon stage, avec les documentalistes nous avons eu du mal à définir concrètement mes objectifs de stage et les étapes pour arriver jusqu'au bout du projet. Pendant un petit moment, j'étais inondée d'information et d'idées, et ma mission de stage restait floue et inabordable.

Néanmoins, j'ai fait de mon mieux pour suivre mon planning, pour poser des questions pertinentes aux documentalistes, pour écouter leurs besoins, et pour clarifier le projet avec eux.

Compte tenu de l'environnement de travail et de la non-disponibilité des employés, j'ai dû réfléchir aux moyens pour les contacter de façon rapide et efficace. Une fois que l'analyse des besoins était faite, je voyais enfin très clairement les objectifs du projet. Il fallait une immersion totale—et ces 4 mois—pour comprendre.

C'était une expérience unique et formatrice.

## ***Analyse de l'existant: Intranet MSF***

De plus en plus dans cette société de l'information, l'Intranet prend sa place en tant que véritable outil de communication et de partage de connaissances au sein des organisations diverses. L'Intranet, un réseau local basé sur les technologies Web et le protocole de communication TCP/IP, reste inaccessible de l'extérieur. Les avantages et les atouts d'un Intranet sont nombreux. C'est à chaque organisation de définir les fonctions voulues, telles que: la mise à disposition des informations et des documents aux publics internes, la proposition d'un moteur de recherche pour la recherche de documents, les services tels que la messagerie électronique ou le forum, des fonctionnalités de travail collaboratif, d'aide à la décision ou de gestion de projet...tout cela "permet d'avoir un accès centralisé et cohérent à la mémoire de l'entreprise, on parle ainsi de capitalisation des connaissances."<sup>21</sup>

Il ne faut pas oublier ce que ce phénomène implique: un nouvel environnement de travail avec de nouveaux rôles pour les utilisateurs, la dématérialisation d'information, l'épanouissement des services en ligne...Une étude du Benchmark Group (2004) constate que dans les grandes entreprises, ce sont 77% des Intranets qui disposent des services jugés comme vitaux pour l'activité de l'entreprise.<sup>22</sup>

L'Intranet peut être aussi avantageux pour les documentalistes: pour la diffusion sélective de produits documentaires, pour l'interactivité avec les utilisateurs, pour la centralisation de l'information, pour la mise en avant de certaines ressources...« il s'agit d'une opportunité pour la documentaliste de se positionner comme personne ressource »<sup>23</sup>.

De plus, les nouvelles technologies associées aux réseaux (Internet, Intranet) représentent des opportunités pour les organisations au niveau international. Le partage de ressources et l'accès aux bases de données—sécurisée et sans contrainte

---

<sup>21</sup> CommentCaMarche.net. *Internet Extranet* [en ligne]. [Consulté le 2 février 2007]. Disponible sur Internet: <http://www.commentcamarche.net/entreprise/intranet.php3>.

<sup>22</sup> JDN Management. Intranet: Demain nous ne travaillerons plus comme aujourd'hui [en ligne]. 23/02/2005. *Journal du Net*. [Consulté le 27 mars 2007]. Disponible sur Internet: <http://www.journaldunet.com/management/dossiers/050271intranet/lead.shtml>.

<sup>23</sup> MORGADO, Nathalie. Documentalistes; à la conquête des intranets! *Archimag*, janvier 2007, guide pratique "manager et développer son service infodoc", p. 56-57.

de distance—deviennent possibles. Surtout pour les organisations humanitaires, ce qui pourrait être le plus prometteur, c'est la facilité de la circulation de l'information aux employés à l'étranger.<sup>24</sup>

L'Intranet existant géré sur la plate-forme *Lotus Notes*, ne dispose ni de moyens pour la gestion de l'information ni d'outils pour l'archivage électronique. Au sein de l'entreprise, l'archivage des documents devient de plus en plus informatisée, les sauvegardes faites en local ou sur des serveurs divers—sans réelle stratégie d'organisation. Certaines ressources ont été donc perdues parmi les sauvegardes multiples et les supports variés.

En 2006, il paraît donc nécessaire de réfléchir à une politique plus efficace pour la gestion et la centralisation de ressources au sein de MSF : un Intranet plus performant.

Dans cette partie je vous présenterai d'abord le projet pour le nouvel Intranet de MSF, et ensuite, les ressources documentaires dont dispose le centre de documentation sur l'Intranet existant.

## 1. **Projet Nouvel Intranet**

Le projet pour la création d'un nouvel Intranet a débuté en 2006, avec les objectifs suivants:

- La mise en place d'une base documentaire
- La centralisation de l'information concernant des projets opérationnels et des activités de MSF; par projet, pays ou thématique
- L'élaboration des publics de l'Intranet

Auparavant, l'Intranet était disponible presque exclusivement pour personnel du siège à Paris. Le nouvel Intranet est censé incorporer d'autres publics internes de MSF: les membres de l'association, les volontaires sur le terrain, les bénévoles dans les antennes régionales, les membres des sections partenaires, les membres du comité d'administration, l'*Épicentre*, les logisticiens à Bordeaux...

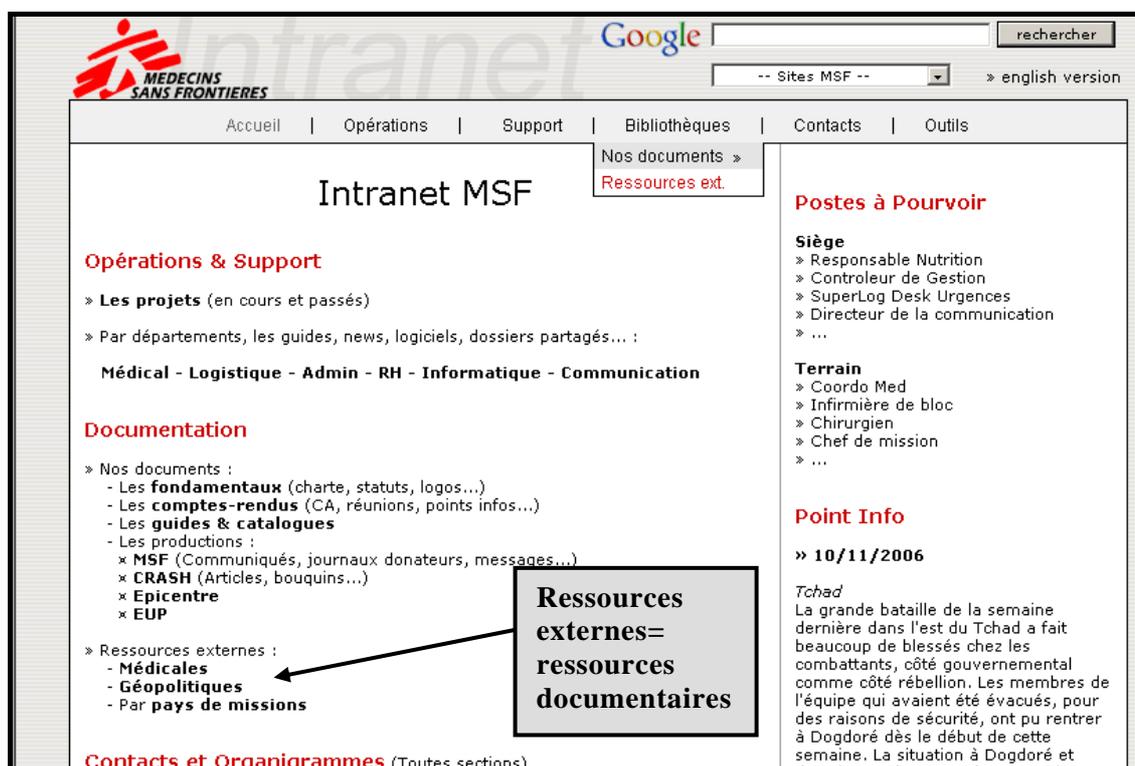
---

<sup>24</sup> SHEN, Sheng-shu Jack. *How non-profits can use information technology: The E-Way to Philanthropy*. 2001. Center for the Study of Philanthropy.

Le nouvel Intranet n'est ni conçu pour le travail collaboratif, ni pour la gestion électronique de documents, ni pour les publics définis extérieurs à MSF (« Extranet »). Il s'agit d'un projet d'information et de communication au service des publics internes à MSF.

Une étude a été menée en 2006 pour cette refonte de l'Intranet comprenant (1) une analyse des besoins auprès des départements et des publics internes à MSF, et (2) une analyse et synthèse des systèmes d'information à MSF France. La mise en place du produit final était prévue pour début janvier 2007, ce qui n'a pas eu lieu. La version finale est en cours de développement et n'est pas encore disponible en ligne. La mise en place définitive est maintenant prévue pour juin 2007.<sup>25</sup>

Voici un exemple de la première maquette de la page d'accueil de l'Intranet en cours de développement (avril 2007) :



Capture d'écran (avril 2007): La page d'accueil du nouvel Intranet: en cours de développement

<sup>25</sup> Dans cette phase du projet, j'ai étudié l'Intranet *en cours d'utilisation* plutôt que celui en cours de développement. Voir la partie *Proposition de Solutions* pour plus d'informations sur l'Intranet en cours de développement.

## 2. Ressources documentaires sur l'Intranet

A propos des ressources documentaires sur l'Intranet en cours d'utilisation et de celui en cours de développement, le contenu des pages Web reste très similaire. C'est la **présentation** et l'**organisation** de ce contenu qui va subir la plupart des modifications.

*Voir Annexe : Ressources Documentaires Proposées sur l'Intranet de MSF.*

### 2.1. Contenu<sup>26</sup>

#### 2.1.1. Catalogue des documents consultables

Via l'Intranet, les employés de MSF peuvent accéder au catalogue des documents disponibles au centre de documentation via *Reference Web Poster*, l'interface Web du logiciel *Reference Manager*.

Voici un descriptif des quatre bases accessibles depuis l'Intranet:

- *Bibliothèque MSF* : C'est le catalogue du centre de documentation. Elle comprend tous les rapports et ouvrages référencés dans la bibliothèque médicale, la bibliothèque opérationnelle et la bibliothèque géopolitique.
- *Base BIUM* : Elle regroupe des articles photocopiés à la BIUM (*Bibliothèque Interuniversitaire Médicale*) par des personnes de l'*Épicentre* et de MSF.
- *Base Rapport* : Elle comprend uniquement les rapports élaborés par l'*Épicentre* suite à des missions commanditées par MSF France, les autres sections et des clients extérieurs<sup>27</sup>.
- *Base article épi* : Elle comprend uniquement les articles écrits par l'*Épicentre* ou ayant au moins un des auteurs issus d'*Épicentre*.

L'interrogation des bases se fait par la saisie de mots-clés et le choix de base (recherche simple), ou par l'utilisation de plusieurs champs définis—auteur, mots-clés, revue, année, titre, champs indexés, champs non-indexés—(recherche avancée). La liste des résultats donne accès aux notices bibliographiques des ressources consultables au centre de documentation.

---

<sup>26</sup> Toutes les ressources documentaires sur Intranet, sauf la base internationale de photos, qui est gérée par la section belge de MSF.

Voir ci-dessous l'interface d'interrogation du catalogue en ligne: l'interface de recherche simple, l'interface de recherche avancée, et la notice bibliographique :

**Choix de la base**

**Vocabulaire non contrôlé**

Reference Web Poster : Interface de recherche simple

Boolean	Field to Search	Data to Locate
	Authors	
Or	Keywords	
Not	Periodical	
And	Year	
And	Titles	
And	All indexed fields	
And	All non-indexed fields	

**Utilisation des opérateurs booléens**

**Remplissage de champs**

Reference Web Poster : Interface de recherche avancée

Reference 9 of 350 Marked

Database : Bibliothèque MSF  
 Ref Type : Book, Whole  
 Ref ID : 5524  
 Book Title : Memoire de DESS et rapport de stage DESS en formations en santé, stratégie et développement - spécialisation  
 Authors : BODELOT,D;  
 Pub Date : 2004  
 Notes : Français. 2 vol (mémoire et annexes)  
 Keywords : MSF; Pays Sous-développé; Sida; Traitement; Vih;  
 Nbre Pages : 193 + annexes (81)  
 City : Paris  
 Editeur : Université Paris Nord  
 Cote : 7.01/BOD  
 Localisation : Bibliothèque médicale - Thèses  
 Plan classement : 7 - Sida et MST

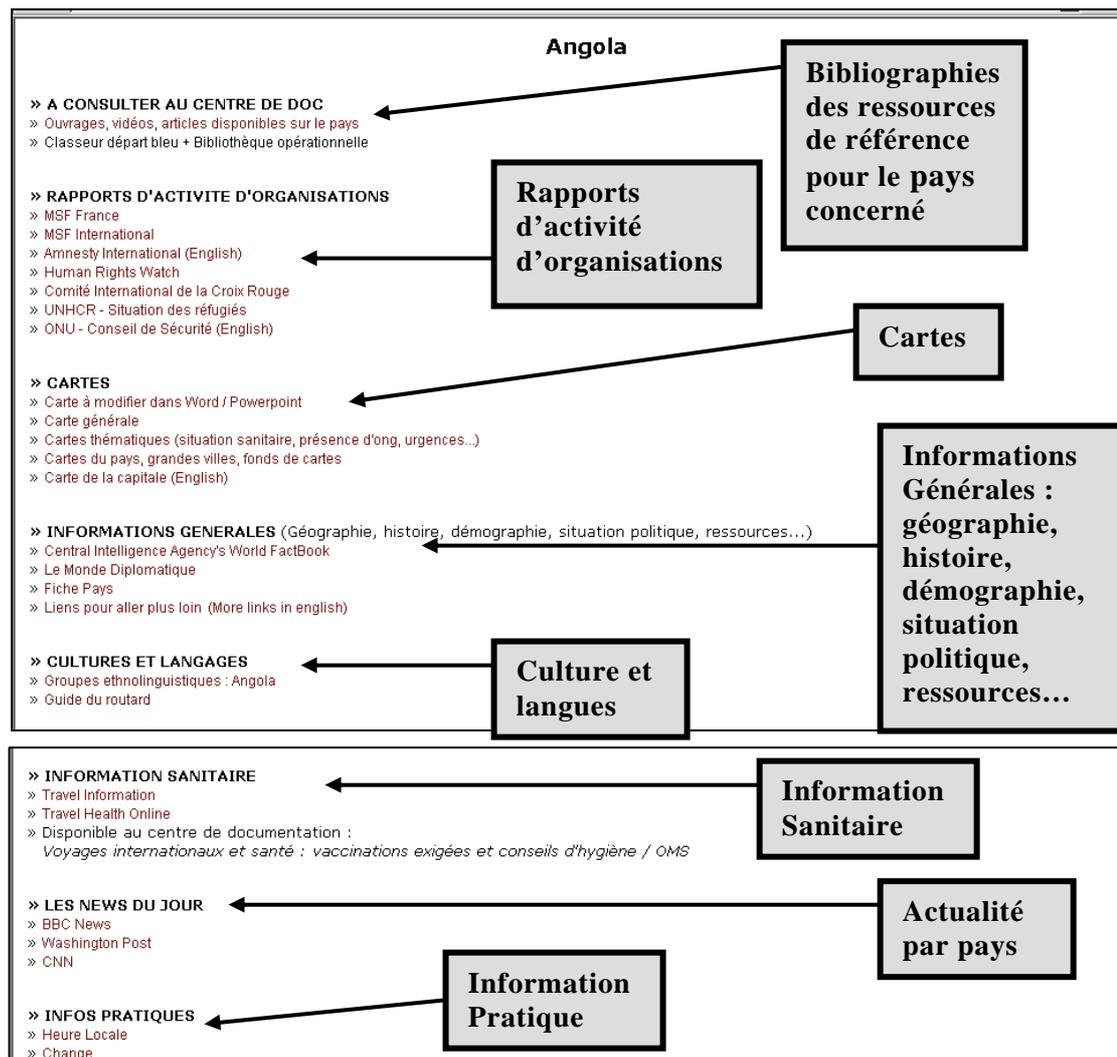
**Notice bibliographique détaillée d'un ouvrage disponible au centre de documentation**

Reference Web Poster : notice bibliographique

<sup>27</sup> Courant mai 2007, ces rapports ne sont plus disponibles sur le réseau de MSF. A suivre.

### 2.1.2. Les pages pays

Les « pages pays » du centre de documentation proposent des ressources disponibles *par pays* en version électronique : les rapports, les bibliographies par pays du centre de documentation, les cartes, les informations générales/pratiques/sanitaires, et l'actualité par pays. Certains sites sont disponibles en anglais. Leur présentation existe dans les deux langues, français et anglais, étant donné l'accès international.



Capture d'écran (Intranet) : Pages pays (Angola) sur Intranet (version de départ)

#### 2.1.2.1. Bibliographies/Rapports

On trouve tout en haut des pages pays une bibliographie en format PDF proposant des ouvrages, des articles, et des vidéos de référence pour le pays concerné, classés par thématique (*Incontournable, Société, Intervention Humanitaire, etc...*)

Voir Annexe : Exemple d'une Bibliographie Par Pays : La Somalie (février 2007).

#### 2.1.2.2. *Rapports d'activité d'organisations*

Des rapports d'activité sont proposés sur Intranet pour les organisations suivantes : *MSF France, Amnesty International, Human Rights Watch, la Comité International de la Croix Rouge, l'UNHCR (Situation des Réfugiés), et l'ONU (Conseil de Sécurité)*. Dans ces rapports sont rassemblés des synthèses détaillées des activités et des missions par pays recherché; des statistiques; des analyses; des informations sur l'état général, politique, économique du pays...

#### 2.1.2.3. *Cartes*

Cette rubrique fournit une sélection diverse de liens vers des cartes :

- **Cartes à modifier sous Microsoft Word ou PowerPoint** : depuis le serveur de fichiers de MSF (en deux versions: anglais et français)
- *University of Texas Libraries Perry-Castaneda Library* fonds de cartes : des **cartes générales** (par pays, par satellite, historiques...)
- *Relief Web* : des **cartes thématiques** (par situation sanitaire, présence d'organisations non gouvernementales, urgences...)
- *Quid.fr* : des **cartes de la capitale, du pays, des grandes villes, des fonds de cartes**

#### 2.1.2.4. *Informations générales*

Dans cette partie sont réunies des informations générales concernant la géographie, l'histoire, la démographie, la situation politique, et les ressources par pays.

Voici les liens proposés :

- *Central Intelligence Agency's World Factbook*: des informations concernant la géographie, la population, le gouvernement, l'économie, la communication, les transports, le militaire, les affaires internationales...
- *Le Monde Diplomatique*: l'accès aux archives de l'actualité par pays
- **Fiches Pays** (*Populationdata.net*): des fiches d'information et des cartes par pays, des statistiques sur les populations et les pays du monde
- **Liens pour aller plus loin** (*Yahoo ! Countries*): l'exploration de l'annuaire *Yahoo!* par pays

#### 2.1.2.5. *Culture et langues*

Ici sont proposés deux sites Web concernant la culture et les langues par pays:

- **Groupes ethnolinguistiques** (*Ethnologue.com*): c'est un listing des langues parlées par pays
- **Guide du routard**: c'est un guide de voyage par pays

#### 2.1.2.6. Information Sanitaire

L'Intranet propose des informations pour les voyageurs:

- **Travel Information** (*Department of Health and Human Services, Centers for Disease Control and Prevention*): des informations pour les voyageurs (risques sanitaires, conseils, annonces sécurité...)
- **Travel Health Online**: des informations par pays/région/ville
- **Disponible au centre de documentation**: des ouvrages de référence au sujet des voyages internationaux et de la santé

#### 2.1.2.7. Les News du Jour

Pour accéder à l'actualité par pays ou par région:

- **BBC News**: l'actualité par région
- **Washington Post**: l'actualité par pays
- **CNN**: l'actualité du mois dernier

#### 2.1.2.8. Information Pratique

Enfin, les informations pratiques telles que l'**heure locale** par pays (calculé par *Google*) et un **convertisseur en ligne de monnaie** sont présentées tout en bas des pages pays.

### 2.1.3. Liste d'abonnements des périodiques

Deux listes d'abonnements de périodiques sont consultables depuis l'Intranet : celles **des périodiques médicaux** et celles **des périodiques géopolitiques et humanitaires**. Ces listes font un état des lieux des périodiques disponibles soit en version papier au centre de documentation soit en version électronique en ligne, soit les deux, ainsi que leur périodicité. Seule la documentaliste peut accéder aux versions électroniques sur demande.

#### 2.1.4. Répertoire de sites Web sélectionnés

Ce sont des répertoires de sites Web sélectionnés par domaine : médicaux et géopolitiques/humanitaires. Dans chacune des listes sont présentés des liens classés par thématique, avec un accès à la version anglaise du site quand elle existe. Les sites Web ont été sélectionnés par les documentalistes pour les volontaires partant sur le terrain, pour le département des *Opérations* ou bien pour le département *Médical*.

#### 2.1.5. Documents en version électronique

##### 2.1.5.1. Liste des nouvelles acquisitions

**La liste des nouvelles acquisitions** du centre de documentation est disponible en format PDF, mise à jour tous les deux mois. Les ressources sont distinguées par support (ouvrage, article, enregistrement/vidéo) et sont classées par catégorie : médicale, géopolitique, et humanitaire.

*Voir Annexe : Exemple d'une Liste des Nouvelles Acquisitions du Centre de Documentation (février 2007).*

##### 2.1.5.2. Rapports

Des rapports sont également disponibles en format PDF: *Economist Intelligence Unit (Country Report, Country Profile)* et *Crisis Group (Policy Briefing)*. Ces rapports présentent des profils politiques et économiques associés aux pays d'intervention de MSF, et des dernières recherches et analyses par pays.

## 2.2. Présentation

### 2.2.1. La page d'accueil de l'Intranet

Sur l'Intranet *en cours d'utilisation*, il n'existe pas de page d'accueil propre au centre de documentation. Les liens vers les ressources documentaires sont proposés sur la page d'accueil générale. La présentation de la page est simple, il s'agit d'une liste de ressources pour les utilisateurs au sein de MSF:

- **Services**: contacts, commandes, formulaires, dépêches AFP, guides MSF, aide à l'organisation d'une mission, accès à l'Intranet inter-section (*Tukul*) et le site Web associatif de MSF

- **Centre de Documentation:** voir ci-dessous
- **Sites MSF:** sites Internet y compris: *MSF France*, d'autres sections opérationnelles, Campagne Médicaments, Épicentre, MSF Logistique, *États d'Urgence Protection*
- **Autres Services:** annuaire, recherche

Voici l'interface de la page d'accueil de l'Intranet de MSF France:

**Bienvenue sur l'Intranet de MSF - France**

**Services MSF**

- [Contacts MSF](#) (fiches volontaires)
- [Commandes MSF - Logistique](#)
- [Notes de frais](#)
- [Formulaires / documents MSF](#)  
(listes adresses / téléphones, en-tête fax, logos MSF, Statuts, Charte, Codes Projet, Taux de Change, etc.)
- [Dépêches AFP](#)
- [Guides MSF / ITC](#)
- [Aide à l'organisation d'une mission \(e-Massis + Kit de Gestion\)](#)
- [Tukui](#) (pour consulter)
- [Tukui](#) (pour publier)
- [Le site associatif](#)  
(login : **msf** - pass : **asso**)

**Centre de documentation**

- [Catalogue des documents consultables](#)
- [PhotoDatabase](#) (accès direct)
- [PhotoDatabase](#) (accès avec mot de passe)
- [Informations sur les pays de missions](#)
- [Nouveautés à consulter](#)

**Médical**

- [Périodiques médicaux](#)
- [Liens médicaux](#)

**Géopolitique**

- [Périodiques géopolitiques et humanitaires](#)
- [Liens géopolitiques](#)

**Sites MSF**

- [Site internet MSF - France](#)
- Sites des autres sections :
- [Campagne Médicaments](#)
- [Epicentre](#)
- [MSF Logistique](#)
- [Etats d'Urgence Production](#)

**Autres services**

- [Le coin des mélomanes](#)
- Annuaire France Télécom : [pages jaunes](#) - [pages blanches](#)
- Rechercher sur internet :

Je recherche :

avec

Google - Voila - Nomade - Yahoo! France - Yahoo! International - Lycos France - Lycos International - Altavista France - Altavista International - AllTheWeb

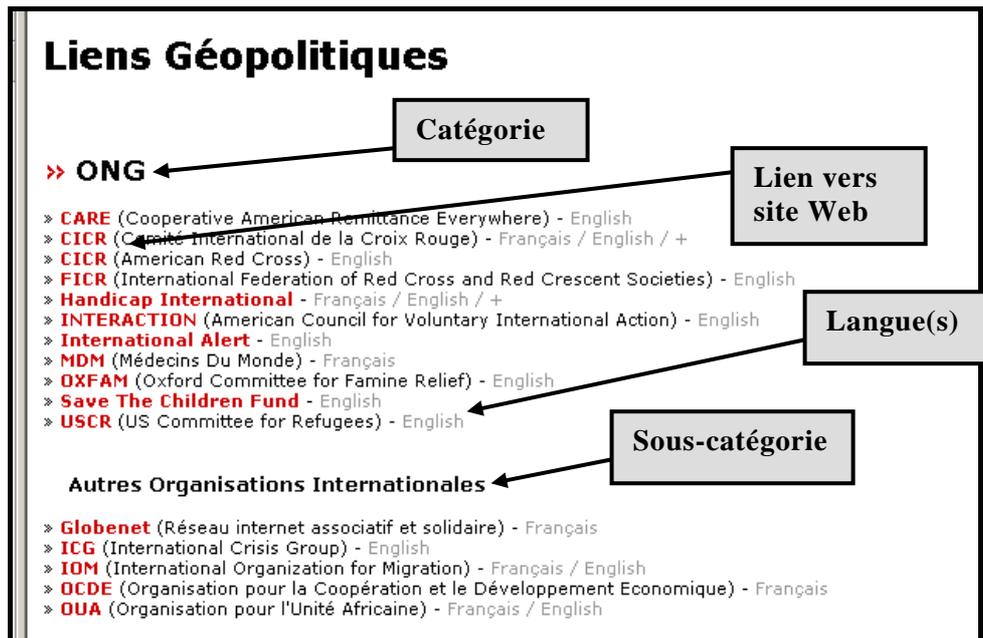
**Annotations :**

- Accès au catalogue des documents consultables au centre de documentation** (pointe vers 'Catalogue des documents consultables')
- Pages pays** (pointe vers 'PhotoDatabase (accès direct)')
- Bibliographie de nouvelles acquisitions** (pointe vers 'Informations sur les pays de missions')
- Périodiques** (pointe vers 'Périodiques médicaux' et 'Périodiques géopolitiques et humanitaires')
- Sites sélectionnés** (pointe vers 'Site internet MSF - France')

Capture d'écran (Intranet existant): la page d'accueil d'Intranet MSF France

### 2.2.2. Répertoires de sites sélectionnés

Les répertoires de sites sélectionnés sont présentés de la manière suivante: une liste simple de liens classés par catégorie et sous-catégorie, pointant vers le site Web associé, accompagné par une très courte description du site et des langues disponibles. Cependant il n'existe pas de lien actif vers l'autre langue du site. A l'heure actuelle, les liens sont présentés sur une seule page, et il faut descendre au moins trois écrans pour visualiser l'ensemble.



Capture d'écran (Intranet existant): Répertoire de liens géopolitiques

Afin d'avoir une idée plus claire sur ce que proposent d'autres organisations internationales, j'ai étudié d'autres répertoires de sites Web dans le domaine humanitaire et général.

Voici une liste d'organisations auxquelles j'ai fait référence pour achever l'étude comparative: *Handicap International*<sup>28</sup>, *BNF*<sup>29</sup>, *ADBS*<sup>30</sup>, *ENSSIB*<sup>31</sup>, *BPI*<sup>32</sup>, *ADIPH*<sup>33</sup>, *Pasteur*<sup>34</sup>, *BIUM*<sup>35</sup>, *Remed.org*<sup>36</sup>, *IRDES*<sup>37</sup>, *Médecins du Monde*<sup>38</sup> et *ICRC*<sup>39</sup>. Voir Annexe: *Étude Comparative des Répertoires de Sites Web*.

<sup>28</sup> *Handicap International*. Disponible sur Internet : <http://www.handicap-international.fr/>.

<sup>29</sup> *Bibliothèque Nationale de la France*. Disponible sur Internet : <http://www.bnf.fr/>.

<sup>30</sup> *Association des Professionnels de l'Information et de la Documentation*. Disponible sur Internet : <http://www.adbs.fr/site/>.

<sup>31</sup> *Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques*. Disponible sur Internet : <http://www.enssib.fr/>.

<sup>32</sup> *Bibliothèque Publique d'Information*. Disponible sur Internet : <http://www.bpi.fr/>.

<sup>33</sup> *Association pour le Développement de l'Internet en Pharmacie Hospitalière*. Disponible sur Internet : <http://www.adiph.org/>.

<sup>34</sup> *Institut Pasteur*. Disponible sur Internet : <http://www2.pasteur.fr/infosci/biblio/ressources/sites>.

### 2.2.3. Listes d'abonnements des périodiques

C'est en forme de tableau que la liste des périodiques est présentée, avec les informations associées sectionnées en quatre colonnes:

- La colonne de gauche correspond à la liste des périodiques avec un lien direct au sommaire du dernier numéro (le site Web de l'éditeur)
- La deuxième colonne précise la périodicité de la revue (bimensuel, bimestriel, trimestriel, mensuel...)
- La troisième colonne indique le lieu et la disponibilité de la collection papier
- La quatrième colonne présente les abonnements électroniques et la date à laquelle les premiers numéros ont été numérisés par l'éditeur

**» ABONNEMENTS PERIODIQUES GEOPOLITTIQUES ET HUMANITAIRES**

La colonne de gauche correspond à la liste des périodiques, un clic sur le titre vous permet d'accéder directement au sommaire du dernier numéro. A sa droite la périodicité de la parution.

La colonne du milieu vous précise la disponibilité de la collection papier :

- Par ex : Esprit existe en version papier au centre de doc à partir de 2000
- Par ex : Foreign Affairs est disponible en version papier à la doc entre 1993 et 2004 car il n'a jamais été interrompu.

La troisième colonne vous indique que des abonnements électroniques sont disponibles. Le documentaliste (poste 2713) peut y accéder à votre demande. L'année correspond à la date à laquelle les premiers numéros ont été numérisés par l'éditeur.

	Périodicité	VERSION PAPIER	VERSION ELECTRONIQUE
<a href="#">- Africa Confidential</a>	bi-mensuel		décembre 1997 -
<a href="#">- Alternatives internationales</a>	bimestriel	n°2 2002 -	
<a href="#">- L'Autre Afrique</a>	bi-mensuel	2001-2002	
<a href="#">- Cemoti (cahiers d'études sur la méditerranée orientale et le monde turco-iranien)</a>	bi-annuel	n°27 1999 - n°36 2003	
<a href="#">- Courrier International</a>	hebdomadaire		octobre 1993 -
<a href="#">- Critique internationale</a>	trimestriel	n°1 automne 1998 -	
<a href="#">- Esprit</a>	mensuel	n°10 octobre 2000 -	

Capture d'écran (Intranet existant): Liste d'abonnements des périodiques géopolitiques

Tout en bas de la page Web des périodiques médicaux est présenté le répertoire des périodiques médicaux dont le texte intégral est en accès gratuit sur Internet. Il faut donc descendre tout en bas de la page pour accéder à ces liens—ils ne sont pas très visibles. Certains liens ont des courtes phrases de description du contenu du site, mais pas tous.

<sup>35</sup> *Bibliothèque Interuniversitaire de Médecine*. Disponible sur Internet : <http://www.bium.univ-paris5.fr/>.

<sup>36</sup> *ReMed* (Réseau de Médicaments et Développement). Disponible sur Internet : <http://www.remed.org/>.

<sup>37</sup> *Institut de Recherche et Documentation en Économie de la Santé*. Disponible sur Internet : <http://www.irdes.fr/>.

<sup>38</sup> *Médecins du Monde*. Disponible sur Internet : <http://www.medecinsdumonde.org/>.

<sup>39</sup> *International Committee of the Red Cross*. Disponible sur Internet : <http://www.icrc.org/>.

» **REPERTOIRE DES PERIODIQUES MEDICAUX DONT LE TEXTE INTEGRAL EST EN ACCES GRATUIT SUR INTERNET**

⚠ Les publications suivantes sont accessibles gratuitement en texte intégral : *BMJ*, *Bulletin de l'OMS*, *Emerging Infectious Diseases*, *Eurosurveillance*, *Field Exchange (Emergency Nutrition Network)*, *MMWR*, *The Medical Letter*, *Revue Francophone du Stress et du Trauma*, *Transcriptases*, *BEH*, *WER*.

**Free Online Full-text Articles** - liste des journaux publiés en ligne avec l'aide de HighWire Press **site éditeur Stanford University**.

**Electronic journal showcase** - revues accessibles momentanément ou de manière durable en texte intégral **site éditeur Hardin Library for the Health Sciences University of Iowa**

**Free Medical Journals** - plus de 1400 revues classées par spécialités / titres / langues.

**MEDWEBPlus** - plus de 4300 titres ; accès alphabétique et thématique.

*Capture d'écran (Intranet existant)*: Répertoire des périodiques médicaux dont le texte intégral est en accès gratuit sur Internet

### 2.3. Mise à jour

Les documentalistes n'ont de droit d'administrateur sur l'Intranet que pour certains contenus documentaires, mais pas tous : seuls les liens proposés sur les pages pays peuvent être modifiés à partir des fiches racines. Les derniers rapports (*Crisis Group*, *Economist Intelligence Unit*) et la bibliographie (ouvrages, articles, vidéos de référence du pays concerné) peuvent être téléchargés en supprimant les documents existants. Pour ce faire, il faut sélectionner le document à remplacer (écraser), puis aller chercher le document voulu sur le serveur de fichiers de MSF, ce qui écrase automatiquement la version précédente.

» LES NEWS DU JOUR

» BBC News  
<http://news.bbc.co.uk/2/hi/africa/default.stm>

» WashingtonPost : Angola  
<http://www.washingtonpost.com/wp-dyn/world/africa/southernafrica/angola/>

» CNN  
<http://edition.cnn.com/WORLD/africa/archive/>

» INFOS PRATIQUES  
 (Sources : Hilink Communications, OANDA Currency Converter, World Wide Holiday and Festival Page)

» Heure locale  
<http://times.clari.net.au/location.php3/Africa/Luanda>

» Change (sélectionne les monnaies concernées puis clique sur Convert Now)  
<http://www.oanda.com/convertor/classic>

Pour modifier un document, **sélectionnez le fichier actuel en bas pour l'effacer**, et charger le nouveau fichier ci-dessous.

**Liens à mettre à jour**

**Pour modifier des documents (rapports, bibliographie)**

*Capture d'écran (Intranet existant)*: Fiche racine de la page pays pour la mise à jour des liens

Pour les autres mises à jour, il faut passer par les informaticiens qui procèdent eux-mêmes aux changements ; cela concerne les répertoires de liens géopolitiques et médicaux, les listes d'abonnements de périodiques, les nouvelles acquisitions, ainsi que la présentation générale de l'interface (texte, intitulés...). Ce système nécessite une collaboration efficace entre les deux services.

### **3. Bilan: Analyse de l'existant**

L'Intranet en cours d'utilisation au sein de MSF France correspond à une simple vitrine des ressources. C'est un réseau interne qui n'est pas encore indispensable à l'organisation ni ouvert à tous ses publics internes. Les ressources documentaires sont elles-mêmes des listes d'information. Ces ressources sont-elles vraiment consultées sur cet Intranet? Par qui et à quelle fréquence? Comment le centre de documentation peut-il maximiser son offre en ligne? Quels sont les besoins des publics divers quant à l'Intranet? Comment le centre de documentation peut-il valoriser ses ressources tout en intégrant le nouvel Intranet en cours de développement?

La prochaine phase du projet nous aidera à répondre à ces questions en précisant les besoins des publics divers de MSF.

# ***Analyse des Besoins***

Cette phase d'analyse des besoins se fonde sur deux enquêtes: (1) celle de la mise en place du nouvel Intranet (effectuée en 2006), et (2) ma propre enquête.

## **1. Enquête: Projet Nouvel Intranet**

Afin de cerner les besoins en termes d'information au sein de MSF, une enquête a été menée auprès de ses publics internes, dans le cadre du projet nouvel Intranet (en 2006) et au sujet de la circulation et la gestion de l'information à l'interne de MSF. Le chef de ce projet fait parti du département *Communication*. Dans un premier temps, son enquête m'a permis de me familiariser avec la circulation de l'information et des documents au sein de MSF.

Voici une synthèse détaillée de sa méthodologie et de ses résultats, sur lesquels je me suis appuyée pour mon étude des besoins:

### **1.1. Méthodologie**

Il y a eu 20 entretiens auprès des cinq publics suivants:

- Les *directeurs*
- Les « desks » (*Opérations*)
- Les *sections partenaires* (les directeurs)
- Le *département médical* (lors d'une réunion générale)
- Les *coordonnées* (du terrain)

Un questionnaire de base pour guider la réflexion a été diffusé à tous, accompagnée d'une explication courte de l'objectif du projet, et avec des questions légèrement adaptées aux différents publics (surtout pour les directeurs et les sections partenaires).

*Voir Annexe: Guide d'Entretien: Projet Intranet (2006).*

### **1.2. Résultats**

Après des différents publics de Médecins Sans Frontières, les attentes et besoins divergent beaucoup en termes de la gestion de l'information.

A partir des réponses des personnes interviewées, on constate un véritable manque de centralisation de l'information au sein de MSF. Il n'y a pas de stratégie de gestion de l'information ou d'archivage électronique, ce qui entraîne la perte des documents importants. Pour centraliser l'information opérationnelle, les fiches projets/pays sur l'Intranet (du département des *Opérations*) paraissent incontournables pour tous.

Voici une synthèse des réponses par public en termes de **besoins documentaires**:

<b>Public</b>	<b>Besoins en termes de documentation</b>
<i>Directeurs</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incontournable : les <b>fiches projet/pays</b> pour centraliser l'information opérationnelle</li> <li>• Ils ont remarqué les problèmes généraux de <b>l'organisation de l'information</b></li> </ul>
<i>Les opérations, les logisticiens, la finance</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incontournable : les <b>fiches projet/pays</b></li> </ul>
<i>Communication</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besoin d'accéder à une <b>information opérationnelle synthétique et juste</b>, et aux <b>ressources du centre de documentation</b></li> </ul>
<i>Terrain</i>	<p><b>Contraintes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les connexions Internet sur le terrain (lentes, pas toujours fiables)</li> <li>• La surcharge d'information par mail</li> <li>• C'est difficile de trouver des informations sur place</li> </ul> <p><b>Besoin d'information pratique:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des cartes</li> <li>• L'actualité médicale</li> <li>• Des informations sur pays ou sur les programmes similaires/d'autres organisations dans le pays</li> <li>• La revue de presse</li> <li>• L'information très spécialisée (contexte politique, sociale, médicale)</li> <li>• L'information géopolitique/médicale par pays et mise à jour, les fiches pays actualisés</li> <li>• Ils sont favorables aux ressources en ligne</li> </ul>

*Tableau de synthèse:* Résultats de l'enquête projet Intranet: Relatifs au centre de documentation

Pour les directeurs et les départements des *Opérations* et de la *Communication*, la centralisation de ressources dans les fiches projets/pays paraît donc nécessaire. L'accès à l'information synthétisée et mise à jour est primordial. Les volontaires sur le terrain ont plutôt besoin de l'information très spécialisée (géopolitique,

médicale, la revue de presse, les cartes...) **mise à jour régulièrement et clairement accessible en ligne.**

## 2. Mon enquête

### 2.1. Méthodologie

Après avoir étudié l'enquête effectuée en 2006, j'ai débuté ma réflexion sur ma propre enquête. Grâce à l'étude précédente, nous avons pu constater certains besoins auprès de nos publics divers: l'accès rapide à l'information synthétisée, la centralisation de l'information dans les fiches projets/pays, les attentes diverses en termes de l'information spécialisée...

Pour la prochaine étape, et en accord avec l'équipe documentaire, j'ai décidé d'aller encore plus loin en me focalisant sur les demandes précises à propos des ressources documentaires présentes sur l'Intranet existant<sup>40</sup>.

Des entretiens ont été menés auprès des quatre groupes d'utilisateurs cibles:

- Le département de la *Communication* (les chargées de Communication)
- Le département de la *Fondation* de MSF (pour la recherche sur les thématiques de MSF)
- Le département des *Ressources Humaines* (les chargées de Ressources Humaines pour les volontaires partant sur le terrain)
- Le département des *Opérations* (les "desks" chargés chacun de plusieurs pays d'intervention)

Pour la rédaction du guide d'entretien, j'ai fait référence aux enquêtes déjà réalisées par d'autres centres de documentation ou centres de recherche<sup>41</sup>, ainsi que le guide d'entretien pour le projet du nouvel Intranet (mentionné ci-dessus).

---

<sup>40</sup> Plus précisément, sur l'information géopolitique et humanitaire (par rapport à l'information médicale).

<sup>41</sup> Notamment:

- INSA (DOC'INSA). *Enquête de satisfaction sur la qualité de l'accueil et sur les services des Bibliothèques Doc'INSA et des Humanités* [en ligne]. Dernière mise à jour septembre 2004. [Consulté le 27 mars 2007]. Disponible sur Internet: [http://docinsa.insa-lyon.fr/enquete/doc/enquete\\_satisfaction\\_2005\\_INSA.pdf](http://docinsa.insa-lyon.fr/enquete/doc/enquete_satisfaction_2005_INSA.pdf).
- MARESCA, Bruno. Centre de Recherche pour l'Etude et l'Observation des Conditions de Vie (CREDOC). *Enquête sur les pratiques documentaires des étudiants, chercheurs, et enseignants-chercheurs de l'université Pierre et Marie Curie et l'université Denis*

Pour la rédaction, il fallait bien prendre en compte l'environnement de travail, étant donné que les employés ont **peu de temps à consacrer aux entretiens** et sont **peu disponibles** d'une façon générale. Il fallait surmonter ces obstacles et adapter l'enquête au contexte de l'organisation. J'ai donc rédigé un guide d'entretien le plus court et le plus efficace possible, avec des questions précises réparties en trois catégories:

- Les **Ressources Documentaires** sur l'Intranet
- Les **Nouveautés Proposées** sur l'Intranet
- Le **Type de Diffusion** des Ressources Documentaires

Le document a été complété à l'aide des documentalistes, qui m'ont également aidé à définir la liste des personnes à contacter parmi les quatre groupes d'utilisateurs.

Tout d'abord, nous devons cibler les personnes susceptibles de répondre à ce questionnaire ; ensuite, leur envoyer un e-mail de présentation du projet et leur demander un entretien rapide. Sur les 13 personnes à qui nous avons envoyé cet e-mail, 8 ont répondu, selon la répartition suivante:

- La *Communication*: 4 personnes
- Les *Ressources Humaines* (expatriés): 2 personnes
- Les *Opérations*: 1 personne
- La *Fondation*: 1 personne

Les 8 entretiens ont eu lieu pendant deux jours, d'environ 15 à 30 minutes selon l'interviewé, dans le bureau de chacun. Pendant l'entretien, et pour être le plus clair possible, j'ai demandé à l'interviewé d'afficher l'interface d'Intranet sur son poste d'ordinateur, et nous l'avons étudié ensemble.

J'ai ensuite mis les résultats en forme de tableau afin de les rendre plus visibles. Enfin, j'ai préparé une synthèse sous la forme d'une présentation PowerPoint pour les documentalistes, afin de les tenir au courant et d'avoir des conseils pour la prochaine étape du projet: la *Proposition de Solutions*.

---

*Diderot* [en ligne]. Novembre 2005. [Consulté le 27 mars 2007]. Disponible sur Internet: <http://www.credoc.fr/pdf/etu/CREDOC-UPMC-Paris7.pdf>.

- L'Université Claude Bernard Lyon 1. *Enquête de satisfaction des usagers des bibliothèques de l'université Claude Bernard Lyon 1* [en ligne]. Juillet 2004. [Consulté le 27 mars 2007]. Disponible sur Internet: [http://butemp.univ-lyon1.fr:8080/uly1/statique/docs\\_lies/bibliotheques/scd/Enquete\\_2004\\_bibliotheques\\_lyo n1.pdf](http://butemp.univ-lyon1.fr:8080/uly1/statique/docs_lies/bibliotheques/scd/Enquete_2004_bibliotheques_lyo n1.pdf).

Voir Annexe: *Guide d'Entretien* (avril 2007).

## 2.2. Résultats

Grâce aux entretiens, les besoins et les attentes des publics ciblés ont été identifiés, ainsi que des difficultés concernant l'accès aux ressources en ligne. Les réponses par public ne divergent pas énormément. Dans un premier temps, j'ai pu constater des **problèmes et des besoins similaires**; dans un deuxième temps, des **attentes plus fines par public** ; enfin, un **bilan** sur l'ensemble.

### 2.2.1. Avis partagés

Voici une synthèse des avis partagés parmi les quatre groupes d'utilisateurs rencontrés:

#### 2.2.1.1. *Obstacles*

Les obstacles empêchant l'accès aux ressources documentaires en ligne sont variés. De façon générale, les employés consultent très peu les pages Intranet du centre de documentation, pour la raison principale qu'ils ne les connaissent pas et n'ont pas l'utilité. De plus, ils sont débordés d'information et d'emails, et n'ont pas le temps à dédier à la découverte d'Intranet. Ils regrettent la présentation peu claire des pages Web. Ils ne savent pas interroger le catalogue en ligne, le trouvant trop compliqué. L'Intranet ne disposant pas de fonctionnalités de recherche, les employés vont souvent ailleurs pour la recherche d'information, faisant appel aux moteurs puissants et bien connus comme *Google* ou *Yahoo!*.

#### 2.2.1.2. *Besoins*

Il y a également des besoins partagés au travers des différents départements, par exemple, l'accès rapide à l'information synthétisée, centralisée et actualisée, une meilleure présentation de ressources, plus claire, et mieux organisée. Les utilisateurs aimeraient également être tenus au courant des nouveautés et des ressources au centre de documentation de façon plus régulière. Ils demandent aussi une valeur ajoutée, une véritable mise en avant de certaines ressources (par groupes d'utilisateurs). Enfin, ils souhaitent être sensibilisés aux ressources documentaires disponibles sur Intranet (comment les trouver, les utiliser, etc...)

### 2.2.2. Réponses par public

Voici une synthèse des résultats des entretiens par département sur (1) les ressources documentaires en ligne, (2) les nouveautés à proposer au centre de documentation, (3) le type de diffusion, et (4) les suggestions/conseils.

#### 2.2.2.1. *Communication*

Le département de la *Communication* consulte, de façon générale, très peu les ressources documentaires proposées sur l'Intranet, en dehors de la base internationale de photos, voire parfois les pages pays. Cela dit, les chargées de communication interviewées se sont dites intéressées par les ressources suivantes : (1) une sélection de sites Web locaux par région, et (2) les informations pratiques centralisées notamment un accès facile aux "fiches pratiques" des *Ressources Humaines*.

Le type de diffusion préféré est l'email, de façon raisonnable parce qu'ils en reçoivent beaucoup. Ils n'ont pas le temps de consulter l'Intranet régulièrement. A propos de la fréquence de diffusion, certains aimeraient recevoir les "news du jour" au fur et à mesure de la journée, alors que d'autre une fois par semaine, voire une fois par mois.

Par ailleurs, voici leurs suggestions et conseils :

- Une meilleure organisation et présentation de ressources, avec la mise en avant de certaines
- Un besoin d'information très pratique synthétisée sur les pays d'intervention
- Une valeur ajoutée aux ressources documentaires diffusées par email
- Une sensibilisation aux ressources documentaires (où et comment les trouver sur l'Intranet...)

#### 2.2.2.2. *Ressources Humaines*

Les répondants du département des *Ressources Humaines* consultent rarement les ressources documentaires, par faute de temps et pour ce fait qu'ils ne savent pas que ces dernières existent. De plus, ils reçoivent déjà des informations pertinentes des *Opérations*, et n'ont pas besoin d'en chercher sur Intranet. Cependant, ils aimeraient avoir plus de ressources géopolitiques et humanitaires (les informations

pratiques, culturelles, sanitaires) **mises à jour** et **clairement visibles** sur Intranet, ainsi que des articles et ouvrages de référence par pays. Le type de diffusion préféré est l'email (genre synthétique, et de façon raisonnable) accompagné par un lien vers l'Intranet. Ils sont très intéressés par les fonctionnalités de recherche du catalogue en ligne, mais ne savent pas comment l'interroger.

Voici leurs suggestions et conseils :

- Un meilleur accès aux ressources documentaires pour les volontaires de MSF sur le terrain
- L'envoi d'alertes pour tenir au courant les expatriés et les chargées des *Ressources Humaines* des nouveautés du centre de documentation
- Une sensibilisation aux ressources du centre de documentation sur Intranet

#### 2.2.2.3. *Fondation*

La *Fondation* consulte régulièrement les bibliographies (les nouvelles acquisitions du centre de documentation) sur Intranet. Le catalogue en ligne, qui pourrait être très utile pour leurs domaines de recherche, n'est malheureusement pas consulté. L'interface de recherche leur paraît trop compliquée. La *Fondation* aimerait avoir les ressources suivantes rendues plus visibles sur Intranet: les nouveautés du centre de documentation, le catalogue, les répertoires de sites Web, et les ouvrages et articles de référence par pays ou thématique. Le type de diffusion préféré est l'email (seulement pour les nouveautés du centre de documentation). Les « news du jour » ne les intéressent pas car leurs domaines de recherche sont trop larges et ils reçoivent déjà beaucoup d'emails.

Voici leurs suggestions et conseils :

- Une interface de recherche plus claire, plus simple
- Une sensibilisation aux ressources documentaires en ligne lors des réunions ou des points d'information

#### 2.2.2.4. *Opérations*

Les *Opérations* consultent peu les ressources documentaires sur Intranet, mais sont cependant intéressés par les ressources suivantes : les répertoires de sites, les

bibliographies par pays/thématique, les "news du jour", et les informations pratiques/culturelles/sanitaires par pays.

Le type de diffusion préféré est l'email (de genre synthétique), accompagné d'un lien vers l'Intranet. Les employés des *Opérations* sont en général débordés de mails et d'information donc ils ne veulent pas trop en recevoir (par exemple, seulement les articles d'actualité très pertinents pour leurs activités). Ils aimeraient avoir une sélection d'actualité du mois par pays disponibles sur Intranet.

Voici leurs suggestions et conseils :

- Une campagne de sensibilisation aux outils, services, ressources documentaires en ligne
- Une mise en avant de certaines ressources sur Intranet: les ressources les plus intéressantes à consulter, par département
- Plus d'articles en texte intégral disponibles en ligne

*Voir Annexe: Résultats des Entretiens par Public.*

### 2.2.3. Résumé

Voici les souhaits qui reviennent le plus souvent:

- A propos des **nouveautés demandées** sur Intranet, les répondants s'intéressent aux ressources suivantes :
  - Les informations pratiques centralisées par pays
  - Les répertoires de sites Web sélectionnés et validés par des experts
  - Les bibliographies et nouveautés du centre de documentation
  - Les "news du jour"
- Le type de **diffusion** préféré est l'email (du genre synthétique), avec un lien vers le même contenu (élaboré) sur Intranet. A propos de la fréquence de cette diffusion :
  - L'actualité du jour : au fur et à mesure de la journée
  - Toute autre information : de façon raisonnable pour éviter une surcharge d'email
- Les **suggestions/conseils** les plus cités sont les suivants :
  - Une centralisation de ressources
  - Une meilleure interface de recherche

- Une meilleure présentation des pages Web
- Une sensibilisation aux ressources documentaires

Dans l'état actuel des choses, les ressources proposées sur Intranet semblent être peu connues et par conséquent, peu consultées.

### **3. Bilan: Analyse des besoins**

Grâce à cette phase du projet et aux entretiens, nous avons pu interroger des personnes ciblées sur leurs usages et leurs besoins en termes de documentation sur l'Intranet de MSF. A partir de ces réponses, il faut identifier les attentes à traiter et les suggestions à prendre en compte, pour pouvoir maximiser la bonne intégration du centre de documentation au nouvel Intranet.

Cette analyse nous permettra de répondre au mieux aux besoins exigés par le public en proposant des solutions pertinentes pour la dernière phase du projet.

## ***Proposition de Solutions***

Le centre de documentation a un rôle à jouer qui réside dans la proposition des ressources documentaires via l’Intranet, tant sur le plan du contenu que sur l’organisation ergonomique des pages Web. Étant donné le contexte de transition vers le numérique, le centre de documentation doit adapter son offre en mettant encore plus de produits en ligne. Tout cela en apportant une valeur ajoutée par rapport à l’information qui circule déjà dans l’organisation ou dans l’espace « physique » du centre de documentation. Il faut donner un accès simple, rapide et direct aux ressources documentaires sur l’Intranet et mettre en avant les informations indispensables aux publics internes de Médecins Sans Frontières. Enfin, le plus important, le centre de documentation doit répondre de façon pertinente et efficace aux besoins des différents groupes d’utilisateurs, à partir des attentes identifiées lors de la phase précédente du projet, l’*Analyse des besoins*. Afin de pouvoir proposer des solutions pertinentes, il fallait connaître les attentes des divers utilisateurs et identifier les besoins les plus récurrents à traiter. Grâce à l’enquête, nous avons vu que nos répondants s’intéressent aux ressources documentaires telles que :

- Les informations pratiques centralisées par pays
- Les répertoires de sites Web sélectionnés et validés par les experts
- Les bibliographies et les nouveautés du centre de documentation
- Les ‘news du jour’

Certaines de ces ressources sont déjà disponibles sur Intranet, néanmoins il faut les améliorer et les mettre **clairement visibles** en ligne. De plus, les répondants de l’enquête demandent une meilleure présentation des pages Web sur Intranet, une meilleure centralisation des ressources documentaires, une meilleure interface de recherche, et une sensibilisation aux ressources documentaires disponibles sur Intranet.

Cette proposition de solutions se focalise sur le nouvel Intranet, pour y assurer la bonne intégration du centre de documentation<sup>42</sup>.

---

<sup>42</sup> En collaboration avec les personnes impliquées, notamment les documentalistes et le chef de projet du nouvel Intranet.

## 1. Réorganisation des ressources

Les souhaits les plus récurrents à propos de l'Intranet sont attachés à une meilleure présentation des pages Web et à une meilleure centralisation des ressources documentaires, ce qui nécessite donc une véritable réorganisation de ressources afin de faciliter la consultation en ligne. Dans l'état actuel, l'ergonomie de ces pages Web n'est pas assez attractive.

Selon *la Société d'Ergonomie de Langue française*, l'ergonomie est "la mise en œuvre de connaissances scientifiques relatives à l'homme et nécessaires pour concevoir des outils, des machines et des dispositifs qui puissent être utilisés par le plus grand nombre avec le maximum de confort, de sécurité et d'efficacité."<sup>43</sup>

Les études en ergonomie s'appuient sur des sciences variées: la linguistique, la mémoire, la compréhension, et la motricité. Les ergonomes dans le domaine du Web analysent le comportement des internautes par rapport à la présentation des sites Web. Plusieurs facteurs—y compris la navigation d'un site, sa complexité, son organisation, sa charte graphique—peuvent influencer la conduite de ses utilisateurs ou bien décourager la consultation du site.

Les informations présentées à l'écran de l'Intranet de MSF—les images, le texte, les couleurs, les boutons de navigation—font partie de l'ergonomie du site. Relatif aux ressources documentaires, il s'agit d'une liste de liens. A propos du catalogue en ligne, l'interface de recherche reste compliquée. Étant donné que ces pages Web sont peu consultées, il faut réévaluer l'ergonomie. Voici des solutions à propos de la réorganisation des ressources pour (1) la page d'accueil du centre de documentation, (2) les pages projets, et (3) les pages départements.

### 1.1. La page d'accueil (du centre de documentation)

Sur le nouvel Intranet, il y aura un vrai espace documentaire et une page d'accueil pour y accéder. Pour le moment, il n'y a pas de page d'accueil propre au centre de documentation. Cette page doit être présentée de façon claire et lisible, avec un accès efficace aux ressources documentaires. Le but est d'inciter les publics

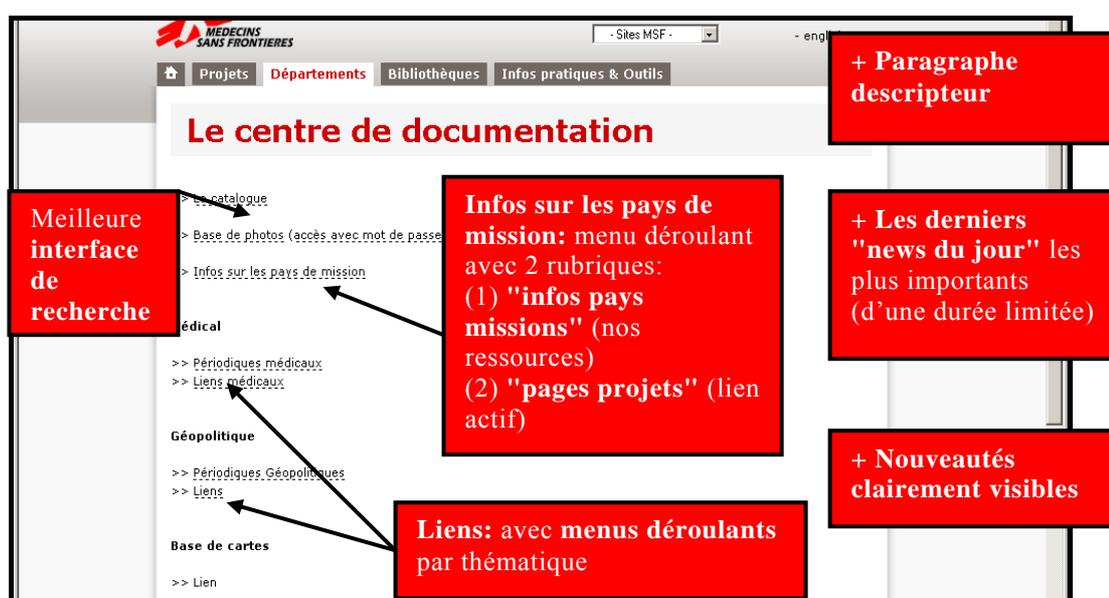
---

<sup>43</sup> RUBIO, Rémy. *L'Ergonomie du Web* [en ligne]. 01/12/2000. L'Ergonome. Dernière mise à jour le 4 janvier 2007. [consulté le 22 mai 2007]. Disponible sur Internet: [http://www.lergonome.com/pages/detail\\_articles.php?indice=2](http://www.lergonome.com/pages/detail_articles.php?indice=2).

internes à MSF à consulter cet espace, et de proposer une offre documentaire adaptée à leurs besoins. Nous aimerions intégrer les informations suivantes à la page d'accueil du centre de documentation:

- Un court **paragraphe** décrivant les missions du centre de documentation et son espace numérique (à mettre sous le titre)
- Un accès au **catalogue** des documents disponibles au centre de documentation: avec une meilleure interface de recherche (possible uniquement avec un nouveau logiciel)
- Un accès à la base des **photos**, et un accès à la base des **cartes**
- Les **informations sur les pays de mission** (avec menu déroulant)
- Les **répertoires de sites** médicaux et géopolitiques (avec des menus déroulant par thématique ou par pays)
- Les listes **d'abonnements des périodiques** médicaux et géopolitiques
- Les **"news du jour"** comprenant les derniers articles d'actualité sur les pays d'intervention de MSF (titre et lien actif vers l'article) et un lien vers les articles et les sélections mensuelles **par pays** (vers les pages projets)
- Les **nouveautés** du centre de documentation clairement visibles sur la page

Voici la maquette de la page d'accueil du centre de documentation, prévue pour le nouvel Intranet (en cours de développement), avec des solutions:



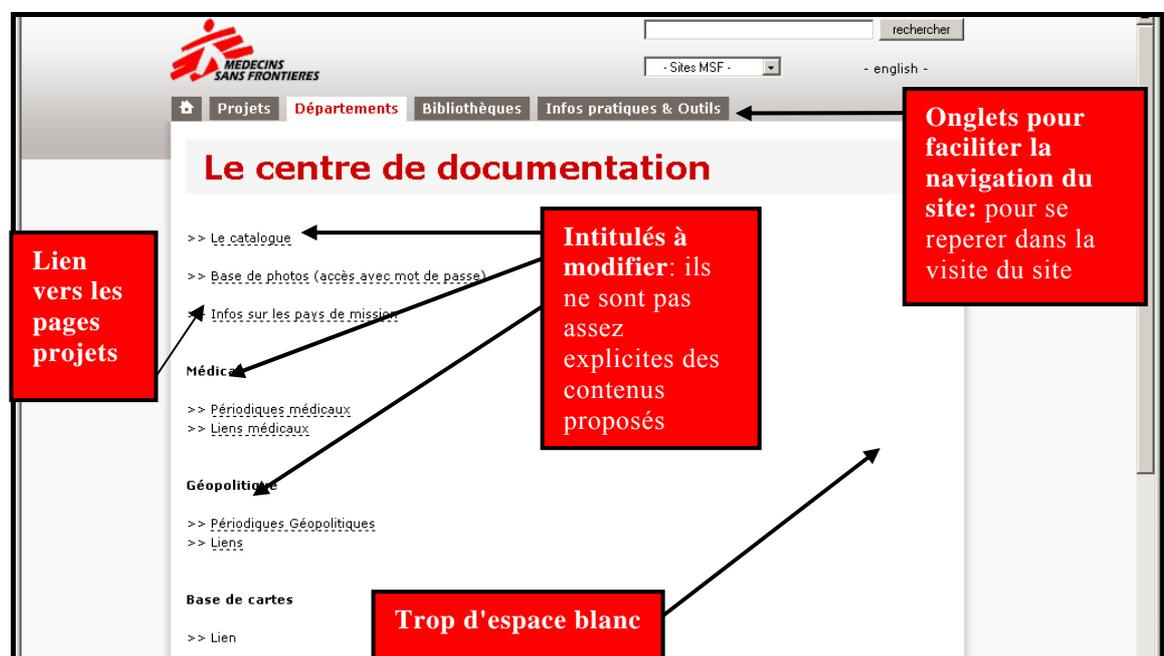
Capture d'écran (maquette du nouvel Intranet<sup>44</sup>): La page d'accueil du centre de documentation

<sup>44</sup> En cours de développement.

Toutes ces informations doivent être organisées de façon cohérente en maximisant l'espace, et de préférence, sur un écran. Il faut éviter la surcharge d'information. Le rôle du documentaliste est de sélectionner les contenus les plus pertinents à mettre en ligne: au sein de MSF les nouveautés les plus intéressants au centre de documentation, les derniers "news" jugées les plus importantes, les meilleurs sites Web à consulter par pays...

Pour la rédaction des contenus Web, il faut bien prendre en compte les aspects associés à la "lecture sur écran," ainsi que la lisibilité (la police, la taille et l'espacement des caractères...) et la facilité de compréhension. De manière générale, les phrases courtes sont privilégiées, de même que des titres et sous-titres clairs et significatifs<sup>45</sup>. Par exemple, le paragraphe décrivant le centre de documentation doit être rédigé de façon synthétique et claire, en éliminant les mots superflus, et en donnant les informations les plus importants.

Grâce à des libellés pertinents et précis, les lecteurs peuvent parcourir facilement le contenu et saisir la structure du site. De plus, une bonne architecture de l'information est indispensable pour la navigation intra-site.<sup>46</sup>



Capture d'écran (maquette du nouvel Intranet<sup>47</sup>): La page d'accueil du centre de documentation

<sup>45</sup> BASTIEN, Christian. *Quelques recommandations pour la rédaction de contenus Web* [en ligne]. 27/11/2001. L'ergonome. Dernière mise à jour le 4 janvier 2007. [consulté le 22 mai 2007]. Disponible sur Internet: [http://www.ergonome.com/pages/detail\\_articles.php?indice=14](http://www.ergonome.com/pages/detail_articles.php?indice=14).

Les modifications à proposer sur cette première maquette du nouvel Intranet sont donc les suivantes:

- Les **intitulés** doivent être plus explicites: certains ne sont pas assez représentatifs des contenus proposés. Par exemple:

Intitulé actuel	Proposition
"Le catalogue"	"Consultez le catalogue"
"Liens médicaux"	"Répertoire de sites médicaux"
"Liens géopolitiques"	"Répertoire de sites géopolitiques"
"Bases"	"Bases de données"
"Médical"	"Ressources Médicales"
"Géopolitique"	"Ressources Géopolitiques"

*Propositions pour la modification des intitulés sur la page d'accueil du centre de documentation*

- Le **paragraphe** descripteur du centre de documentation doit être court et précis, en rappelant les types de ressources ainsi que les produits et services proposés. Il figurera clairement en haut de page et sous le titre, de façon à informer de façon efficace sans trop alourdir la visibilité de la page.

<b>Le Centre de Documentation</b>
rdc 4 rue st-sabin, 75011 paris – ouvert du lundi au vendredi de 9h à 18h
<b>Nous vous proposons des ressources dans les domaines médical, humanitaire et géopolitique:</b> un fonds important d'ouvrages, films, revues spécialisées, photos, cartes ; une sélection quotidienne de news sur nos pays et thématiques d'intervention ; des répertoires de sites Web ; diverses ressources, infos et rapports en ligne sur les pays de mission
<b>Nous vous aidons</b> dans vos recherches et gérons les abonnements et commandes (ouvrages, films, cartes) pour le siège

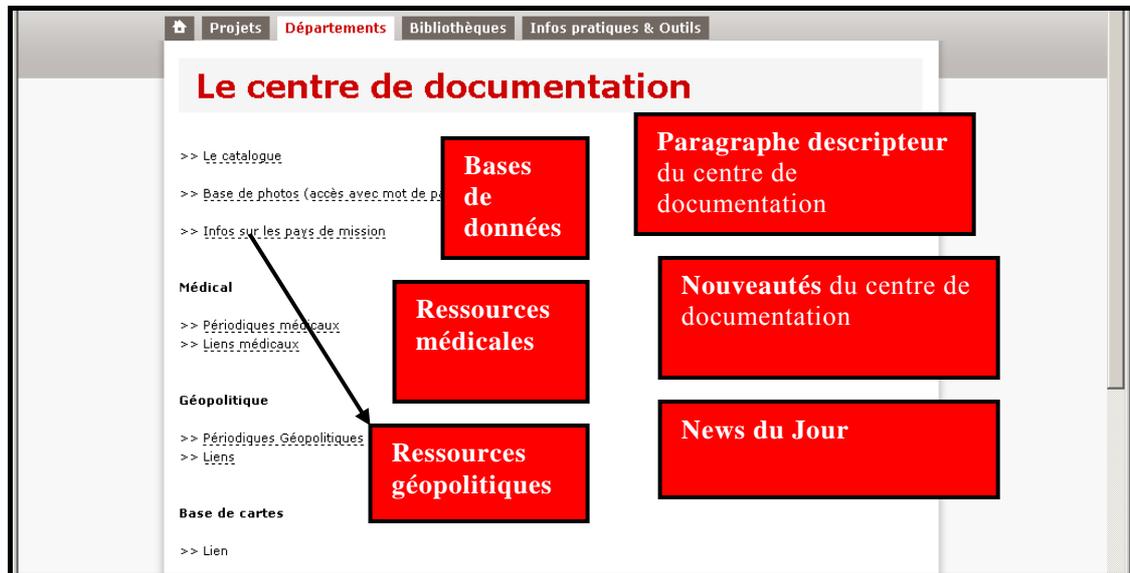
*Proposition pour le paragraphe descripteur du centre de documentation*

- L'**organisation** de la page: pour le moment, il s'agit d'une liste de liens
  - Afin de mettre en valeur certaines ressources et pour un **repérage visuel plus efficace**, la présentation de la page doit être revue.
  - Une colonne à droite pourrait contenir les "Nouveautés du centre de documentation" et les "News du Jour"
  - Les "Infos sur les pays de mission" peuvent être incluses sous l'intitulé "Ressources Géopolitiques"

<sup>46</sup> RUBIO, Rémy. *Les erreurs les plus communes* [en ligne]. 31/12/2000. L'Ergonome. Dernière mise à jour le 4 janvier 2007. [consulté le 22 mai 2007]. Disponible sur Internet: [http://www.lergonome.com/pages/detail\\_articles.php?indice=4](http://www.lergonome.com/pages/detail_articles.php?indice=4).

<sup>47</sup> En cours de développement.

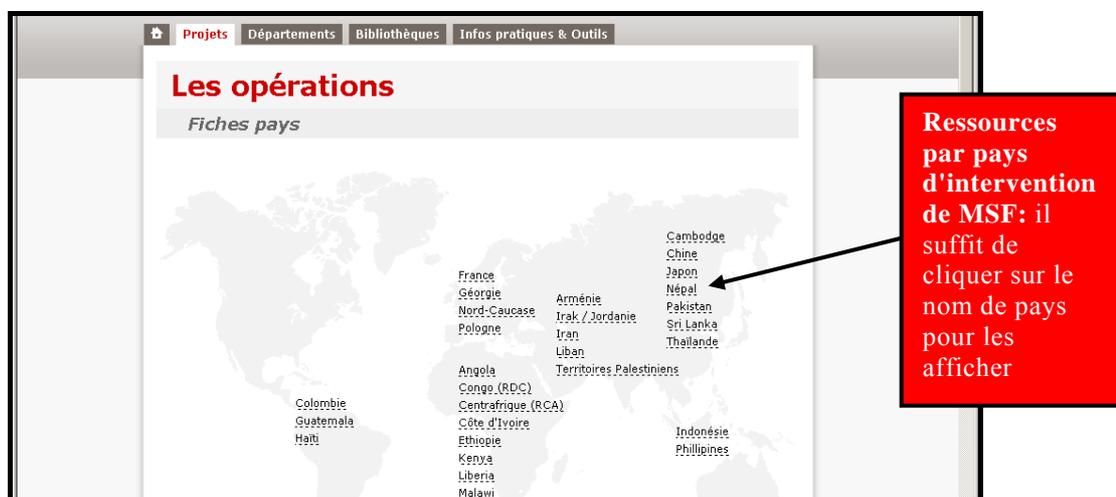
- La **présentation**: Il faut faire attention à la quantité de l'information proposée sur la page d'accueil. Les ressources proposées—reparties clairement en six groupes (Paragraphe descripteur, Nouveautés, News du Jour, Bases de données, Ressources Médicales, et Ressources Géopolitiques)—doivent être présentées de façon cohérente et lisible.



Capture d'écran (maquette du nouvel Intranet): La page d'accueil du centre de documentation

## 1.2. Les pages projets

Sur le nouvel Intranet, l'objectif des pages projets est de centraliser les ressources du département des *Opérations* par pays, ainsi que toute autre information associée au terrain. Les ressources de divers départements seront intégrées dans ces pages, y compris celles du centre de documentation. Le concept est novateur par rapport à l'Intranet existant qui ne propose pas d'informations centralisées.



Capture d'écran (maquette du nouvel Intranet): Page d'accueil des pages projets des *Opérations*

Sur l'écran, les ressources seront réparties en plusieurs onglets et sous-onglets en haut de page. L'onglet "Ressources" sera consacré au centre de documentation. Le centre de documentation souhaite mettre à disposition des **informations sur les pays de mission** et des **cartes** sur ces pages projets, regroupées en cinq sous-onglets bien définis pour faciliter la recherche et la navigation: "News", "A consulter (au centre de doc.)", "Rapports", "Infos Départs" et "Cartes":

The screenshot shows the 'Georgia' project page with the 'Ressources' tab selected. The page content is as follows:

- Navigation:** Projets | Départements | Bibliothèques | Infos pratiques & Outils
- Page Header:** Georgia
- Sub-headers:** Projet | Ressources | Infos Pratiques | Communication
- Buttons:** Sur le web | Cartes
- Main Section:** Ressources
- Content:**
  - A CONSULTER AU CENTRE DE DOC**
    - Ouvrages, vidéos, articles disponibles sur le pays
    - Classeur départ bleu + Bibliothèque opérationnelle
  - RAPPORTS**
    - Economist Intelligence Unit : last country report / profile
    - Crisis group
  - RAPPORTS D'ACTIVITE D'ORGANISATIONS**
    - MSF France
    - MSF International
    - Amnesty International (English)
    - Human Rights Watch
  - CARTES**
    - Carte à modifier dans Word / Powerpoint
    - Carte générale
    - Cartes thématiques (situation sanitaire, présence d'ong, urgences...)
    - Cartes du pays, grandes villes, fonds de cartes
    - Carte de la capitale (English)
  - INFORMATIONS GENERALES (Géographie, histoire, démographie, situation)**
    - Central Intelligence Agency's World FactBook
    - Le Monde Diplomatique
    - Fiche Pays
    - Liens pour aller plus loin (More links in english)
  - CULTURES ET LANGAGES**
    - Groupes ethnolinguistiques : Géorgie
    - Guide du routard
  - INFORMATION SANITAIRE**
    - Travel Information
    - Travel Health Online
    - Disponible au centre de documentation : Voyages internationaux et santé : vaccinations exigées et conseils d'hygiène / OMS
  - LES NEWS DU JOUR**
    - BBC News
    - Washington Post
    - CAH
  - INFOS PRATIQUES**
    - Heure Locale
    - Change

**Red Callout Boxes:**

- Top Right:** 5 onglets ici (au lieu de 2):
  - "News": l'actualité du jour et une sélection mensuelle par pays (d'une durée limitée), et un lien actif vers les dernières nouvelles sur la page d'accueil du centre de documentation
  - "A consulter au centre de documentation": les bibliographies, un lien actif vers le catalogue en ligne
  - "Rapports": les rapports EIU, Crisis Group, les rapports MSF (des classeurs bleus), les rapports d'activité sur le Web
  - "Infos Départs": les infos générales, cultures et langues, l'info sanitaire, les infos pratiques
  - "Cartes": les fils RSS des cartes disponibles au centre de documentation et sur le Web
- Bottom Left:** A regrouper dans l'onglet "Infos Départs"
- Bottom Center:** A remplacer avec la revue de presse électronique dans l'onglet "News du Jour"

Capture d'écran (maquette du nouvel Intranet): page projet Georgia: onglet "Ressources"

Sur l'Intranet existant, les informations sur les pays de mission sont présentées sous forme de liste exhaustive (voir ci-dessus). Une présentation de ce type ne favorise pas la consultation de ressources car trop dense. Les sous-onglets permettront aux documentalistes de diminuer la quantité d'information présente sur la page. De plus, les "News du Jour" actuellement proposées (les liens vers les sites Web d'actualité) doivent être remplacés par le panorama de presse électronique (voir plus loin dans la partie *Nouveautés*).

Enfin, d'autres ressources pourraient être incluses dans le sous-onglet "Infos Départs":

- Les **rapports MSF** en version électronique faisant partie des « classeurs bleus départs », et les **présentations** sur les visites terrain
- Les **informations pratiques centralisées** des *Ressources Humaines*

Ces documents existent actuellement en version papier au centre de documentation *et* en version électronique, mais ils ne sont pas encore disponibles sur Intranet. Il va falloir les recevoir de façon plus systématique des divers départements pour la mise en ligne ponctuelle.

Dans ces pages projets seront intégrées des informations sur la base des cartes disponibles au centre de documentation. En cliquant sur le nom de la carte, on obtient la notice bibliographique avec les indications telles que la cote, la région, le pays, la ville, la précision géographique, le type, le format, les langues, l'échelle, l'éditeur, la couleur, l'année, les cartes empruntées, et des commentaires.



Capture d'écran (maquette du nouvel Intranet): page projet onglet "Ressources" et sous-onglet "Cartes"

### 1.3. Les pages départements

Afin de **rendre encore plus visible** les ressources documentaires, nous souhaitons les intégrer dans les pages des divers départements, notamment le département *Médical* et celui des *Opérations* (les « pages projets », voir ci-dessus). Cela grâce aux liens vers la page d'accueil du centre de documentation. Par exemple, sur la page d'accueil du département *Médical* sera placé un lien vers le répertoire des sites (« Consultez le répertoire de sites médicaux »), et vers la liste des périodiques médicaux (« Consultez les périodiques médicaux »):



Capture d'écran (maquette du nouvel Intranet): page d'accueil du département *Médical*

### 1.4. Bilan: Réorganisation de ressources

Sur l'Intranet existant, les ressources documentaires ne sont pas toujours présentées de façon très ergonomique. La réorganisation paraît donc essentielle pour les rendre plus visibles et plus attractives sur le nouvel Intranet. Il s'agit d'un véritable élargissement de l'offre documentaire : la centralisation et une meilleure présentation des ressources sur la page d'accueil du centre de documentation *ainsi que* l'intégration aux pages des divers départements.

## 2. Amélioration des ressources existantes

Lors de l'analyse des besoins, nous avons constaté des attentes à propos de nos ressources couramment proposées. Il s'agit de l'amélioration de la sélection de sites Web sélectionnés, et une meilleure interface de recherche pour le catalogue en ligne.

### 2.1. Répertoires de sites Web

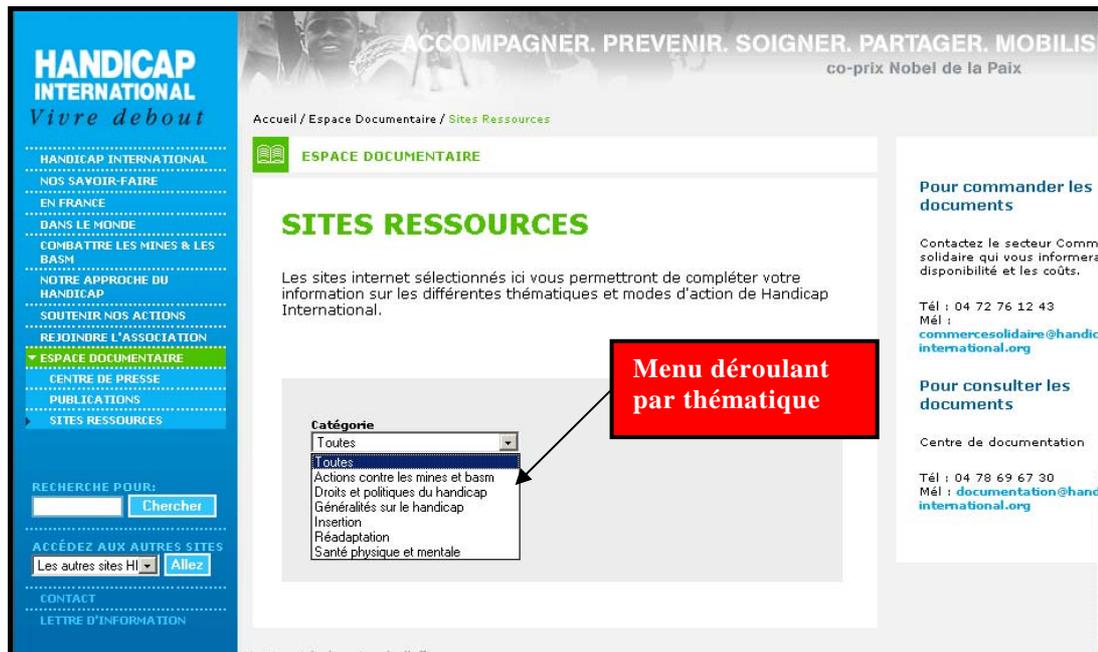
Afin d'élaborer la sélection de sites Web médicaux et géopolitiques, les démarches suivantes ont été effectuées :

- Recherche en ligne et par le biais des documents MSF et de la presse
- Consultation d'autres répertoires d'organismes similaires ; analyse du contenu et de la présentation des sites Web. *Voir Annexe : Etude Comparative des Répertoires de Sites Web.*
- Sollicitation auprès du personnel médical pour le partage de leurs sites favoris et validation auprès des spécialistes
- Réflexion sur la présentation et l'ergonomie de la page proposée
- **Mise à jour** des liens cassés et des **langues** du site, suppression des sites non-pertinents, ajout des liens pertinents
- Re-formulation de thématiques
- Création de **petits descripteurs analytiques du contenu** du site
- Mise en place des **menus déroulants** par thématique sur la page d'accueil du centre de documentation

Il fallait bien prendre en compte le public cible pour chacun des répertoires : le département *Médical* pour les liens médicaux et le terrain pour les liens géopolitiques. En général, ils n'ont pas beaucoup de temps à consacrer aux recherches approfondies sur le Web. Ces répertoires doivent leur permettre de gagner du temps en offrant une sélection fine de sites Web sur leur activité, une description brève du contenu du site, et un accès aux différentes versions du site.

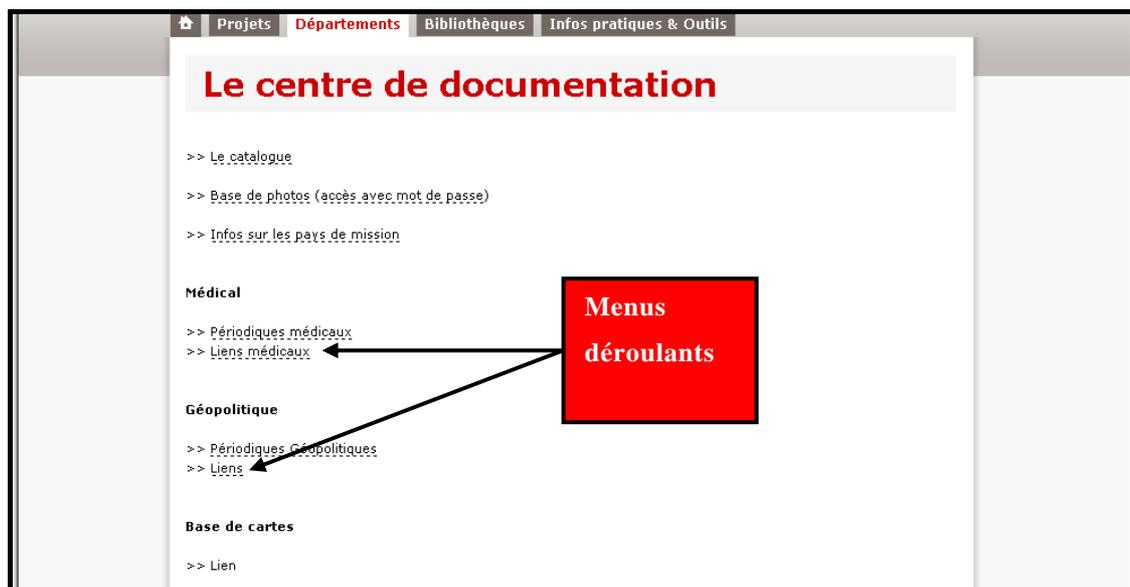
A partir de l'étude comparative d'autres répertoires sur Internet, nous avons eu l'idée de modifier le nôtre. Sur la page d'accueil du centre de documentation, nous aimerions mettre en place un système de **menus déroulants par thématique**, pour faciliter la recherche dans les répertoires de sites.

Voici un exemple d'un menu déroulant par thématique :



Capture d'écran : Handicap International<sup>48</sup> site Web – « Sites Ressources » avec menus déroulants

Voici la proposition pour la page d'accueil du centre de documentation :



Capture d'écran (maquette du nouvel Intranet) : Page d'accueil du centre de doc. + menus

De plus, ces répertoires doivent être intégrés (sous forme de liens) dans les pages d'accueil des divers départements. Cela les rendra d'autant plus **visibles**.

Concernant le format de la liste elle-même, nous voulions présenter les liens de la façon suivante: le titre du site Web (lien actif), une description brève et analytique,

<sup>48</sup> Handicap International. Disponible sur Internet : <http://www.handicap-international.fr/>.

et un lien actif vers les différentes versions en langues du site (plus spécifiquement, lien direct vers les versions française et anglaise):

<p><b>» ONG/DROITS DE L'HOMME</b></p> <p>» <a href="#">Amnesty International</a> <span style="float: right;"><a href="#">FR</a> / <a href="#">EN</a> / +</span></p> <p>» <a href="#">CARE</a> (Cooperative for Assistance and Relief Everywhere, Inc.) <span style="float: right;">EN</span></p> <p>» <a href="#">OXFAM</a> (Oxford Committee for Famine Relief) <span style="float: right;">EN</span></p>	
<p><b>» ORGANISATIONS RÉGIONALES</b></p> <p>» <a href="#">OEA / OAS</a> (<i>Organisation des états américains / Organisation of American States</i>) <span style="float: right;"><a href="#">FR</a> / <a href="#">EN</a> / +</span> L'OEA représente 35 pays de l'Amérique qui a pour but de défendre les principes de la démocratie et les droits de l'homme. Vous trouverez sur ce site des informations par pays, des ressources culturelles, des documents, des nouvelles...</p>	
<p><b>» CENTRES ET INSTITUTS DE RECHERCHE</b></p> <p>» <a href="#">CCISD</a> (<i>Centre de Coopération Internationale en Santé et Développement</i>) <span style="float: right;"><a href="#">FR</a> / <a href="#">EN</a> / +</span> Le CCISD se spécialise dans la conception et la gestion de projets en matière de santé internationale. De nombreuses ressources sont disponibles sur ce site : des informations sur les projets divers, des rapports, des modules de formation...</p>	
<p><b>» INFORMATION SANITAIRE, SECURITÉ, CULTURE</b></p> <p>» <a href="#">CDC</a> (Traveler's Health) <span style="float: right;">EN / +</span> Des informations diverses par pays/région : sécurité, maladies/vaccins, conseils, ressources, questions...</p>	

*Répertoire de Sites Web Sélectionnés (Géopolitiques):* Propositions pour le format de la liste

La description analytique est plus détaillée pour les organismes moins connus—l'objectif est d'informer nos internautes sur le contenu du site. La sélection finale des sites Web a été validée auprès des experts de *la Fondation de MSF* avant la mise en ligne.

*Voir Annexe: Répertoire de Sites Web Géopolitiques (FR et EN).*

## 2.2. Catalogue en ligne

La deuxième ressource documentaire à modifier est la suivante : le catalogue en ligne. Son interface de recherche (*Reference Web Poster*) paraît trop compliquée pour la plupart de ses utilisateurs. Cette interface changera sûrement dans les mois à venir, le centre de documentation devrait changer de logiciel documentaire : *Alexandrie* de la société GB Concept<sup>49</sup>.

<sup>49</sup> Projet encore en cours d'étude, mais l'installation était prévue à l'origine pour l'été 2007. *G.B. Concept*. Disponible sur Internet : <http://www.gbconcept.com/>.

C'est un progiciel<sup>50</sup> de gestion d'information avec les caractéristiques suivantes :

<b>Identité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Editeur</i> : GB Concept</li> <li>➤ <i>Dernière version</i> : 6.3</li> <li>➤ <i>Publics cibles</i> : documentaliste, bibliothécaire, veilleur, collectivités locales, industrie, services</li> </ul>
<b>Architecture</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Système d'exploitation</i> : Windows, MacOS</li> <li>➤ <i>Serveur web supporté</i> : 4D</li> <li>➤ Monoposte, client-serveur, web exploitation</li> </ul>
<b>Fonctionnalités documentaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gestion des transactions (prêts, panier...)</li> <li>➤ Gestion des commandes et bulletinage</li> <li>➤ Gestion des abonnements</li> <li>➤ Moteur de recherche : Alexandrie</li> <li>➤ Type de recherche : Mot-clé, texte intégral</li> <li>➤ Revue de presse</li> <li>➤ Photothèque</li> <li>➤ Gestion des profils d'utilisateurs</li> <li>➤ Fil d'information RSS</li> <li>➤ Publication de news et d'événements</li> <li>➤ Traitements statistiques (reporting)</li> </ul>
<b>Ged</b> ( <i>Gestion électronique des documents</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Module de Ged</li> </ul>
<b>Formats et normes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Format Marc, Unimarc, Z 39.50, Iso 2709, XML</li> </ul>
<b>Prix</b> (en euros HT)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Monoposte</i> : à partir de 2 400 euros</li> <li>➤ <i>Client serveur</i> : 3 300</li> <li>➤ <i>Client serveur + Web</i> : 6 500</li> </ul>

Logiciel documentaire *Alexandrie* de GB Concept : caractéristiques et fonctionnalités<sup>51</sup>

*Alexandrie* propose de nombreuses fonctions documentaires, notamment la recherche de documents et la gestion des documents électroniques. L'interrogation de la base se fait par son propre moteur de recherche—par mot-clé ou en texte

<sup>50</sup> **Progiciel**=logiciel commercial vendu avec des composants suivants : le logiciel, une documentation, des stages de formation, et une assistance à l'installation. Wikipedia. *Progiciel* [en ligne]. Dernière mise à jour le 23 mai 2007. [Consulté le 28 mai 2007]. Disponible sur Internet: <http://fr.wikipedia.org/wiki/Progiciel>

intégral. De plus, *Alexandrie* offre une pléthore de solutions pour le catalogage et l'indexation : l'alimentation rapide de la base (l'importation de données ou la saisie directe), et l'intégration d'un thésaurus multilingue pour structurer les termes et pour en faciliter les recherches. C'est également un logiciel de bibliothéconomie pour gérer un fonds—notamment les emprunts et les commandes. De ce fait, *Alexandrie* propose la « publication en temps réel du fonds », de leurs disponibilités ainsi que des fonctionnalités de réservation en ligne. Depuis l'interface Web du logiciel, les utilisateurs peuvent faire leurs propres recherches et gérer leurs propres comptes d'emprunt et de commande.<sup>52</sup>

Ce logiciel correspond aux besoins du centre de documentation : pour la gestion électronique de documents et la gestion du fonds, et c'est une interface Web paramétrable et multilingue...Les diverses bases de données en cours d'utilisation (*Reference Manager* pour les ouvrages, *FileMakerPro* pour les enregistrements...) seront regroupées dans une même base d'*Alexandrie*. L'objectif est de mettre davantage de produits en ligne et de faciliter la recherche en ligne à l'aide d'une interface de recherche simplifiée.

La solution proposée est donc une meilleure interface de recherche grâce au logiciel *Alexandrie*, notamment l'interrogation efficace d'une seule base de données pour tous documents disponibles au centre de documentation et la récupération de plus en plus des documents en version électronique.

### **3. Nouvelles technologies – Nouveaux produits**

Le centre de documentation aimerait adapter ses produits aux besoins des utilisateurs, et les nouvelles technologies du Web le lui permettront. Un nouveau type de diffusion sera proposé pour les ressources suivantes : (1) le nouveau panorama de presse électronique et (2) les nouveautés du centre de documentation.

---

<sup>51</sup> REMIZE, Michel. Privilégier les solutions métier et ouvertes. *Archimag*, janvier 2007, guide pratique "manager et développer son service infodoc", p. 78-81.

<sup>52</sup> G.B.Concept. *Gérer son centre de documentation avec Alexandrie* [en ligne]. 2003. [Consulté le 28 mai 2007]. Disponible sur Internet: [http://www.gbconcept.com/documentation/Alex\\_Doc.pdf](http://www.gbconcept.com/documentation/Alex_Doc.pdf).

### 3.1. Nouvelles technologies

Les technologies Web nous permettent de travailler en réseau depuis des années. Les *nouvelles* technologies Web, notamment du Web 2.0, entraînent de nouvelles pratiques et usages. Nous constatons l'émergence du Web « *social* » représenté par le « blog<sup>53</sup> », le « wiki<sup>54</sup> », le « folksonomie<sup>55</sup> », et le « fil RSS<sup>56</sup> ». Les participants de Web « collaboratif » sont eux-mêmes des auteurs des contenus Web. Il s'agit d'une démocratisation de l'information sans contraintes de contrôle, de sécurité...un véritable partage entre internautes<sup>57</sup>.

Concernant le centre de documentation, nous nous intéressons principalement à la technologie suivante : **le fil RSS** pour l'exploitation de l'information. Le fil RSS « permet à l'internaute d'être averti d'un changement de contenu sur un site...sans avoir à s'y rendre—libérant les professionnels de l'information-documentation des tâches de surveillance Web<sup>58</sup>. » Une ficelle de syndication (fil RSS) est créée automatiquement lors de la mise à jour d'un contenu sur le Web, et est écrite en syntaxe XML<sup>59</sup>. Tout internaute peut recevoir un fil RSS lors de la mise à jour d'un site Web : des nouveautés du site, des actualités...Pour pouvoir lire et regrouper ces ficelles, il existe deux types de « lecteurs » RSS: les logiciels clients (installé sur le poste d'ordinateur)<sup>60</sup> et les « agrégateurs » en ligne<sup>61</sup>. Le fils RSS permet également la "**re-publication sur un site Internet des informations en**

<sup>53</sup> **Blog**=« Le terme « Blog » est une abréviation de weblog, il s'agit d'un espace individuel d'expression...Les articles (ou billets) sont publiés de façon ante chronologique et permettent à tous les visiteurs de réagir sur le sujet évoqué, en postant leurs commentaires sur l'article ». Overblog. Qu'est-ce qu'un Blog? [en ligne]. [Consulté le 28 mai 2007]. Disponible sur Internet: <http://www.over-blog.com/offres-blog/definition-blog.php>

<sup>54</sup> **Wiki**=« un site Web dont tout visiteur peut modifier les pages à volonté. » KARAYAN, Raphaële. La révolution wiki est en vue [en ligne], cop. 2003. *Le Journal du Net*. [Consulté le 28 mai 2007]. Disponible sur Internet: <http://www.journaldunet.com/0308/030811wiki.shtml>

<sup>55</sup> **Folksonomie**= « Combinaison de taxinomie et de folk (gens)--c'est l'utilisateur, producteur d'un document numérique, qui va l'indexer par des mot-clés ». SIBERTIN-BLANC, Martine. Pour vous, le Web social n'aura plus de secret. *Archimag*, janvier 2007, guide pratique "manager et développer son service infodoc", p. 31-33.

<sup>56</sup> **RSS**=« Rich Site Summary » ou « Really Simple Syndication »

<sup>57</sup> REMIZE, Michel. Se familiariser avec les outils sociaux. *Archimag*, février 2007, n°201, p. 24-26.

<sup>58</sup> TEXTIER, Bruno. Les meilleurs sites web pour lecteurs RSS. *Archimag*, février 2007, n°201, p. 44.

<sup>59</sup> XML=Extensible markup language.

<sup>60</sup> FeedReader, News Monster, Ippoder, RSSOwl, RSS Xpress...

Urfist de Paris. *Liste non exhaustive d'agrégateurs de contenu* [en ligne], cop. 2005. Dernière mise à jour le 9 novembre 2006. [Consulté le 27 mars 2007]. Disponible sur Internet:

<http://www.ext.upmc.fr/urfist/rss/agregateur.html>

<sup>61</sup> Bloglines, Netvibes, Google, MetaRSS, RSS4you, Newsgator... (idem)

**provenance d'autres sites"**<sup>62</sup>—ce qui semble le plus intéressant pour le centre de documentation.

Le fil RSS est un outil très prometteur pour la publication sur Intranet de l'information documentaire au sein de MSF France, notamment pour les « news du jour » et pour les nouveautés du centre de documentation.

### 3.2. Nouveaux produits

Il existe une pléthore de méthodes pour la diffusion de l'information. Voici des idées par produit documentaire :

#### 3.2.1. Panorama de presse électronique

L'objectif du panorama de presse électronique est de passer d'une veille documentaire papier à une veille documentaire électronique. La mise en place concrète du « news monitoring » dans la section française de MSF a eu lieu en février 2007. (Voir la partie 1 : "*Évolution des activités du centre de documentation*".)

A propos de la plate-forme technique, il s'agit de l'agrégateur de l'information *Lexisnexis*<sup>63</sup>. C'est un fournisseur d'informations professionnelles et de la presse internationale—proposant plus de 11 000 sources de la presse—et une filiale du groupe *Reed Elsevier*<sup>64</sup>. Courant mai 2007, la diffusion d'articles se fait pour 12 pays par email (un article par email aux publics ciblés). D'autres sources d'actualité sont souvent surveillées pour compléter ce service<sup>65</sup>. Les articles du jour sont sauvegardés dans un même document Microsoft Word sur le serveur de fichiers de MSF, et classés par pays.

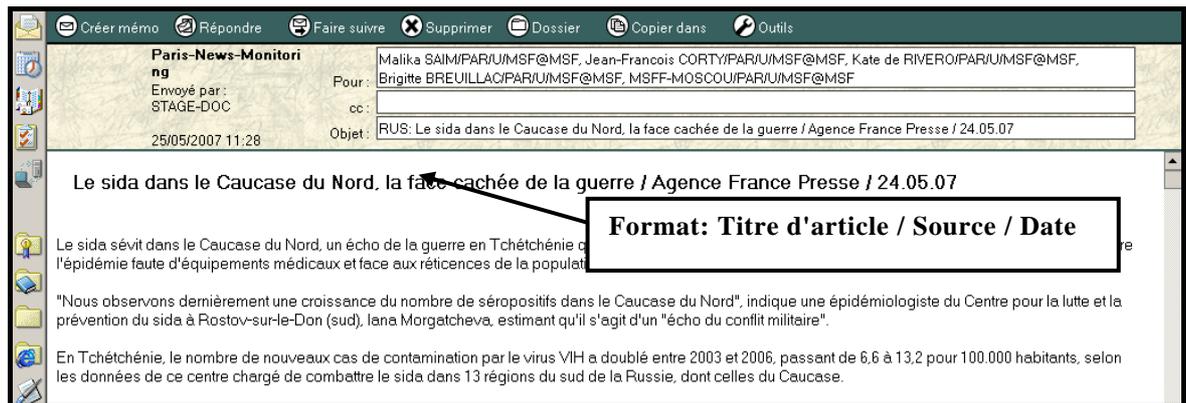
---

<sup>62</sup> École normale supérieure Lettres et Sciences Humaines. Portail École Ouverte. *Syndication* [en ligne]. [Consulté le 30 mai 2007]. Disponible sur Internet: [http://ecole-ouverte.ens-lsh.fr/article.php3?id\\_article=499&id\\_mot=205](http://ecole-ouverte.ens-lsh.fr/article.php3?id_article=499&id_mot=205).

<sup>63</sup> *LexisNexis*. Disponible sur Internet : <http://global.lexisnexis.com/fr>.

<sup>64</sup> TEXTIER, Bruno. *Lexisnexis acquiert Datops: de l'information avec plus d'analyse*. *Archimag*, février 2007, n°201, p. 5-6.

<sup>65</sup> Notamment *ReutersAlertNet*, *allAfrica.com*, *Courrier International*, *The Economist*, *International Herald Tribune*...



*Capture d'écran (Lotus Notes):* Envoi d'article de "news" par email pour la Russie

Les documentalistes souhaitent trouver un système plus efficace pour l'archivage et la diffusion de ces actualités—**la mise en ligne sur l'Intranet de MSF:**

- Sur **la page d'accueil du centre de documentation:** une sélection des dernières actualités (seulement les titres figurant sur la page avec un hyper lien vers l'article)
- Sur **les pages projets des Opérations:** les articles du jour et la sélection mensuelle **par pays** (les titres accompagnés d'un hyper lien vers l'article)

Comment procéder alors pour la mise en ligne ? Voici trois réponses: (1) LN Publisher de *Lexisnexis*, (2) des solutions proposées par logiciel documentaire *Alexandrie*, et (3) un système de publication fait "maison".

### 3.2.1.1. *Lexisnexis Publisher*

*Lexisnexis Publisher* est un outil de publication sur Intranet qui permet de créer des veilles thématiques, de diffuser les articles sélectionnés dans leur intégralité en ligne, et de personnaliser la présentation d'articles sur Intranet. En bref, c'est un accès personnalisé à la base presse de *Lexisnexis* à partir d'un Intranet. La nouvelle technologie du fil RSS et deux syntaxes du Web—HTML et XML—sont utilisées pour alimenter automatiquement les veilles thématiques pré-construites. Les utilisateurs peuvent consulter les "news" soit directement sur Intranet soit par e-mail d'alertes contenant un lien actif vers les articles d'actualité. De plus, *LN Publisher* prend bien en compte les aspects juridiques associés au droit d'auteur: toutes les sources de la base font partie d'un contrat de distribution prédéfini avec

des éditeurs de contenus. Enfin, l'outil fournit des statistiques pour distinguer les articles les plus—ou les moins—consultés<sup>66</sup>.

La plate-forme technique couramment employée pour le "news monitoring" est *Lexisnexis*.

### 3.2.1.2. *Alexandrie*

Le logiciel documentaire *Alexandrie* permet la composition des revues de presse électronique. Le principe est le suivant: les articles en texte-intégral sont importés directement et automatiquement dans la base. Les notices bibliographiques sont donc associées aux articles correspondants en version électronique. La diffusion se fait soit par e-mail aux groupes pré-définis et gérés par *Alexandrie*, soit via l'interface Web. *Alexandrie* propose des statistiques de consultation et **prend en compte des durées de validité juridique**. C'est également possible de restreindre l'accès aux articles en fonction d'utilisateur<sup>67</sup>. Enfin, pour l'exportation vers l'Intranet de MSF, les fils RSS<sup>68</sup> peuvent être générés à partir de la base d'*Alexandrie*.

Pour ne pas se mettre hors la loi du droit d'auteur, il faut prendre en compte les aspects juridiques liés à la publication des contenus sur un Intranet. Voir plus loin dans la partie *Contraintes Juridiques*.

### 3.2.1.3. *Système de publication "maison"*

En ce qui concerne la dernière solution, c'est un système de publication en ligne fait "maison" et proposé par le département *Communication* de MSF. Il s'agit d'une interface Web pour la publication sur Intranet avec de nombreux champs d'indexation et des fonctionnalités de téléchargement des fichiers. Cet outil de publication sera mis en place pour le nouvel Intranet pour les documents suivants: les **cartes** et les **communiqués de presse**. Grâce à la syndication interne (les fils

---

<sup>66</sup> Lexisnexis. *Publication de contenu* [en ligne]. [Consulté le 29 mai 2007]. Disponible sur Internet: [http://www.lexisnexis.fr/pressebusiness/publication\\_contenu.htm](http://www.lexisnexis.fr/pressebusiness/publication_contenu.htm).

<sup>67</sup> G.B.Concept. *Gérer son centre de documentation avec Alexandrie* [en ligne]. 2003. [Consulté le 28 mai 2007]. Disponible sur Internet: [http://www.gbconcept.com/documentation/Alex\\_Doc.pdf](http://www.gbconcept.com/documentation/Alex_Doc.pdf).

<sup>68</sup> Syndication de contenu (RSS): "Procédé selon lequel l'auteur ou l'éditeur d'un site rend disponible tout ou partie de son contenu, pour publication sur un autre site Web."  
SIBERTIN-BLANC, Martine. La Documentation française: travail en réseau, à fond. *Archimag*, janvier 2007, guide pratique "manager et développer son service infodoc", p. 87-88.

RSS) de ces contenus, les rubriques associées (*Cartes, Communiqués*) seront mises à jour de façon automatique.

Le même principe de publication en ligne pourrait être appliqué au panorama de presse électronique: la création d'une interface Web pour la mise en ligne des articles avec des champs d'indexation pertinents (titre, pays, thématique...) Il va falloir respecter des droits d'auteur en incluant la source, la date de publication, et le nom d'auteur. Pour la mise en ligne du contenu de l'article, les documentalistes peuvent le copier/coller dans un champ de texte libre. Les articles apparaîtront en ligne pendant une durée de temps limitée. Un champ peut être accordé à la sélection mensuelle d'articles (une case à cocher pour sélectionner un article).

Avant la mise en place d'un tel système, il va falloir avoir l'autorisation juridique pour la divulgation de ces articles sur un Intranet. Voir plus loin dans la partie *Contraintes Juridiques*.

<b>Solution</b>	<b>Points Forts</b>	<b>Points Faibles</b>
<b><i>LN Publisher</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Les aspects juridiques prise en compte</li> <li>— Facilite le travail des documentalistes: la sélection d'articles se fera directement dans la base de <i>Lexisnexis</i></li> <li>— Veilles thématiques alimentées automatiquement</li> <li>— Présentation de résultats personnalisable</li> <li>— Flexibilité pour utilisateurs: consultation sur Intranet ou des alertes par e-mail</li> <li>— Statistiques sur les sujets consultés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Prix élevé: c'est un coût <b>important</b> (par mois) calculé en fonction du nombre d'utilisateurs (même négociable, il reste cher pour une ONG)<sup>69</sup></li> <li>— L'outil de publication ne les prend pas en compte les autres sources d'actualité utilisées pour compléter le service</li> </ul>
<b><i>Alexandrie</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Intégration d'articles dans une seule base de données</li> <li>— Gestion des listes de diffusion (email)</li> <li>— 2 types de diffusion: (1) e-mail ou (2) sur l'interface Web d'<i>Alexandrie</i></li> <li>— Statistiques sur les articles consultés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Nécessite l'achat des "modules" en plus (non-inclut dans le « noyau documentaire »)</li> <li>— Les aspects juridiques du droit d'auteur ne sont pas pris en compte. Il faut réfléchir aux moyens pour ne pas se mettre hors la loi : la</li> </ul>

<sup>69</sup> Le premier prix proposé aux documentalistes par les commerciaux de *Lexisnexis* était supérieur à 1500 eus par mois. A négocier...

	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Droits d'accès aux articles en fonction d'utilisateur</li> <li>— Prend en compte les durées de validité juridique</li> <li>— Exportation vers l'Intranet de MSF (au biais des fils RSS)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>négociation directe avec <i>Lexisnexis</i>.</li> <li>— Important : le temps de formation, d'installation du logiciel, ainsi que le changement des habitudes de travail pour les personnes impliquées</li> </ul>
<b>Système de publication "maison"</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Mise en place rapide; une solution immédiate</li> <li>— Les documentalistes auront plus de contrôle qu'auparavant sur les contenus en ligne</li> <li>— Quasiment pas de coût (en ce qui concerne le matériel)</li> <li>— Personnalisation des champs d'indexation, de l'interface pour chaque contenu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Solution non pérenne</li> <li>— Nécessite l'investissement du temps des documentalistes: ne facilite pas énormément le travail (pour l'indexation des contenus, la mise en ligne...)</li> <li>— Les aspects juridiques ne sont pas pris en compte. Il faut réfléchir aux moyens pour ne pas se mettre hors la loi : la négociation directe avec <i>Lexisnexis</i>.</li> </ul>

Tableau comparatif: Des solutions pour le panorama de presse électronique: points forts/faibles

### 3.2.2. Nouveautés du centre de documentation

L'objectif est de rendre les nouveautés du centre de documentation **clairement visibles** sur le nouvel Intranet. Dans l'état actuel, il s'agit d'une liste de nouvelles acquisitions pour les deux mois précédents—d'ouvrages, d'articles, de films—classés par thématiques ou par pays et disponible au format PDF...

Nous aimerions publier ces nouveautés **en temps réel** sur la page d'accueil du centre de documentation. Ceci va se faire à la base des fils RSS et des outils de publication variés: (1) le logiciel documentaire *Alexandrie* ou (2) un système de publication fait "maison".

#### 3.2.2.1. *Alexandrie*

Dans un premier temps, *Alexandrie* gère lui-même des produits documentaires tels que bibliographies ou listes d'acquisition. L'outil rend possible la **diffusion sélective de l'information** grâce au système d'alertes par email ou par le biais de son interface Web. Les outils d'exportation du logiciel permettent la création des

files RSS, à partir du format d'exploitation XML<sup>70</sup>, et l'incorporation dans d'autres sites Web, tels que le nouvel Intranet de MSF. Ces files RSS peuvent être générés soit pour chacune des nouveautés sortant du catalogue soit pour la bibliographie complète générée par *Alexandrie*.

### 3.2.2.2. Système de publication "maison"

La deuxième solution reste sur le principe d'un système de publication fait "maison" par le département *Communication* de MSF (le même que pour le panorama de presse électronique). C'est une interface Web pour la publication sur Intranet avec des champs d'indexation pertinents (associés aux nouveautés au centre de documentation), tels que "Titre," "Type," "Mots-clés," "Source," "Date," "Description du contenu"...

Solutions	Points forts	Points faibles
<i>Alexandrie</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Création des ressources documentaires personnalisables: bibliographies, listes de nouvelles acquisitions</li> <li>— Outils d'exportation: composition des files RSS</li> <li>— Intégration des ressources dans l'Intranet de MSF grâce aux files RSS</li> <li>— Facilite le travail des documentalistes: rend automatique des processus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Nécessite la mise en place du logiciel, son paramétrage</li> <li>— Ce n'est pas une solution immédiate (l'installation du logiciel est prévu pour l'été 2007 minimum)</li> <li>— Coût: nécessite l'achat des modules en plus (non-inclut dans le « noyau documentaire » du logiciel)</li> </ul>
<b>Système de publication "maison"</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— C'est une solution immédiate, mise en place rapide</li> <li>— Coût matériel non existant</li> <li>— Personnalisation des champs, de l'interface pour chaque contenu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Ne facilite pas le travail des documentalistes pour la sélection de nouveautés à publier en ligne</li> <li>— Solution non pérenne</li> <li>— Pas de lien avec la base de données documentaire</li> </ul>

Tableau comparatif: Des solutions pour la mise en ligne des nouveautés: points forts/faibles

<sup>70</sup> G.B.Concept. *Gérer son centre de documentation avec Alexandrie* [en ligne]. 2003. [Consulté le 28 mai 2007]. Disponible sur Internet: [http://www.gbconcept.com/documentation/Alex\\_Doc.pdf](http://www.gbconcept.com/documentation/Alex_Doc.pdf).

## 4. Sensibilisation aux ressources documentaires

Chaque personne interviewée dans la phase *Analyse des besoins* a exprimé le même besoin: une sensibilisation aux ressources documentaires disponibles sur Intranet. Une meilleure politique de communication est donc nécessaire pour améliorer la connaissance et la consultation de ces ressources en ligne.

Dans un premier temps, il faut identifier les publics prioritairement concernés :

- Le siège: tous les départements de MSF Paris
- Le terrain: tous les employés travaillant sur le terrain ayant accès au nouvel Intranet

L'objectif est de promouvoir l'*espace numérique* du centre de documentation: les **produits et services documentaires disponibles** sur Intranet, ainsi que des **indications pour la consultation** de ces ressources en ligne. La sensibilisation peut se faire par le biais des supports de communication existants ou des nouveaux supports.

Voici des propositions pour la sensibilisation aux ressources documentaires sur l'Intranet de MSF:

- L'intégration dans le nouveau **Point d'Info** (version papier) des nouvelles du centre de documentation: c'est un bulletin interne hebdomadaire sur les activités de MSF
- La création d'un **guide d'utilisation des ressources en ligne** (à propos de l'accès et de la recherche dans le catalogue : un guide simple avec peu de texte et des captures d'écran): diffusé à toute la maison, intégré dans le "Welcome Document" des *Ressources Humaines* (lors d'une nouvelle embauche), également disponible sur Intranet
- **La présentation** des ressources documentaires sur le nouvel Intranet, lors de la présentation générale du nouvel Intranet (à confirmer par le chef de projet du nouvel Intranet)
- L'utilisation des **hyper liens vers le nouvel Intranet** (et des pages du centre de documentation) dans les emails diffusés au siège ou au terrain de MSF: pour les nouveautés du centre de documentation, les sommaires de revues, les "news"...

Les vrais "challenges" sont les suivants: comment informer les gens sans leur donner trop d'information? Comment les convaincre de l'utilité du centre de documentation et de la consultation des ressources en ligne? Comment mettre de la valeur-ajoutée à "l'espace numérique" documentaire, et au travail des documentalistes?

D'abord, il faut communiquer de façon synthétique en mettant en avant les ressources les plus pertinentes. Il faut valoriser les compétences des documentalistes, en particulier devant le comité de direction. Il faut entretenir les relations entre départements, notamment le service informatique et la *Communication*<sup>71</sup>. A travers tout cela, la sensibilisation aux ressources documentaires deviendra plus facile, parce que les employés seront plus impliqués et plus au courant de ce qui se passe au centre de documentation.

## 5. Contraintes

Ces solutions nécessitent plusieurs choses: des **moyens techniques** pour l'achat et l'intégration du matériel et des **moyens humains** pour les développer et les mettre à jour. Tout cela en prenant en compte les **aspects juridiques** liés à la diffusion de l'information sur un réseau interne, notamment le droit d'auteur associé à la diffusion des articles du service "news monitoring".

### 5.1. Techniques et budgétaires

Le développement et la mise en place de nouveau matériel technique nécessitent la considération du **budget** de l'organisation *ainsi que* son **environnement technique**: les machines, les serveurs, les logiciels existants, la circulation de l'information, l'architecture informatique...

*Médecins Sans Frontières* est une association humanitaire non gouvernementale, donc le budget est assez restreint. Avant la mise en place de nouveau matériel informatique, il faut d'abord considérer les **coûts** pour l'organisation, qui peuvent être importants. Par exemple:

---

<sup>71</sup> DELORD, Corinne. Sans vous, pas de succès dans l'entreprise. *Archimag*, janvier 2007, guide pratique "manager et développer son service infodoc", p. 24-26.

- Pour le logiciel documentaire *Alexandrie*, le "noyau documentaire" vendu par les commerciaux n'inclut pas tous les modules nécessaires pour les fonctions voulues: pour la création du panorama de presse électronique, pour les produits documentaires personnalisés (bibliographies, listes de nouvelles acquisitions)...Le prix augmente en fonction des modules ajoutés au "noyau documentaire"<sup>72</sup>.
- Le prix de l'outil de publication de *Lexisnexis (LN Publisher)* est inabordable pour une organisation telle que MSF. Si cette solution est prise, il va falloir **négoier le prix** en fonction du nombre d'utilisateurs et du nombre d'accès.

De plus, pour assurer la bonne intégration à l'architecture informatique existant, le service informatique doit étudier les critères techniques et les caractéristiques du nouveau matériel:

- Les serveurs Web et les systèmes d'exploitation supportés
- La capacité de mémoire minimum requise
- Le langage de conception du logiciel
- La configuration des périphériques
- Les niveaux de sécurité
- Le paramétrage de l'interface
- La facilité d'installation du logiciel
- La documentation et l'assistance technique disponible...<sup>73</sup>

A propos du centre de documentation, le choix d'un nouveau logiciel documentaire exige la collaboration entre plusieurs départements: le centre lui-même, le service informatique (la *Communication*), et la direction.

D'autres contraintes peuvent être associées à la lenteur et le coût des connexions Web dans les pays de mission de MSF. Ces connexions satellite empêchent le téléchargement de gros fichiers, alors les ressources mises sur l'Intranet doivent être adaptées pour le terrain. Il va falloir faire attention au poids des contenus Web, en particulier des images.

---

<sup>72</sup> G.B.Concept. *Gérer son centre de documentation avec Alexandrie* [en ligne]. 2003. [Consulté le 28 mai 2007]. Disponible sur Internet: [http://www.gbconcept.com/documentation/Alex\\_Doc.pdf](http://www.gbconcept.com/documentation/Alex_Doc.pdf).

<sup>73</sup> BOUTHILLIER, Estelle. Instrument d'évaluation de progiciels en gestion documentaire. *Archives* [en ligne]. 1997-1998, vol. 29, n° 1, p. 99-121. [Consulté le 1 juin 2007]. Disponible sur Internet: [http://www.archivistes.qc.ca/revuearchives/vol29\\_1/29-1-Bouthillier.pdf](http://www.archivistes.qc.ca/revuearchives/vol29_1/29-1-Bouthillier.pdf).

Les solutions adoptées doivent correspondre aux contraintes budgétaires et techniques de l'organisation.

## 5.2. Humaines

L'installation d'un nouveau matériel technique implique également un investissement humain, notamment par les employés de MSF : pour la mise en place du logiciel, la mise à jour, l'utilisation au sein de l'organisation...

Les personnes impliquées doivent travailler en partenariat pour garantir le développement efficace du logiciel. Ils doivent être formés à l'utilisation et à la maintenance de l'outil.

Étant donné l'environnement de travail à MSF (le niveau international, la surcharge constante d'information, les publics très divers...), les solutions prises doivent **rendre plus facile** le travail des employés. Le nouvel Intranet doit être présentée en tant qu'outil **novateur et efficace** répondant aux besoins de tous départements. Une bonne politique de communication sera importante pour inciter l'usage des ressources disponibles sur le nouvel Intranet, notamment les ressources documentaires.

Lors de l'analyse des besoins, nous avons constaté que certains employés n'ont pas l'habitude à consulter l'Intranet ; il faut donc changer ce comportement. Pour le faire, le centre de documentation doit essayer de **faciliter ce passage vers le numérique** par le biais des supports adaptés et clairs.

## 5.3. Juridiques

La diffusion d'informations de toute sorte évoque des aspects juridiques. Tout professionnel de l'information documentation doit connaître les lois fondamentales du code de la propriété intellectuelle.

En France, le droit d'auteur « protège toute création ou mise en forme d'idées ou d'informations brutes—libres de droit—au bénéfice de la personne physique réalisant cette œuvre (L.111-1)...dès l'instant de sa création et sans besoin de déposer l'oeuvre... ». <sup>74</sup>

Les droits moraux en font partie :

- Le respect de l'intégrité de l'œuvre (le respect de la forme originale de l'œuvre)
- Le droit de paternité (la mention du nom du créateur)
- Le droit de divulgation (l'auteur seul peut divulguer son œuvre)

Les droits patrimoniaux concernent le droit de reproduction (la fixation de l'œuvre sur un support, la copie) et le droit de représentation (l'exécution publique de l'œuvre).

Il existe également des exceptions au droit d'auteur : pour des courtes citations ou des résumés documentaires, dans le domaine de l'enseignement et de la recherche, et pour la conservation et la consultation sur place (dans les bibliothèques, les musées...) <sup>75</sup>

Les documentalistes doivent tâcher de prendre en compte tous les éléments juridiques liés à leur activité, notamment pour la diffusion sur l'Intranet. Voici une synthèse des aspects légaux à considérer pour les ressources à proposer sur le nouvel Intranet :

Ressource numérique proposée	Logiciel	Source (acquisition)	Aspect juridique
Documents en texte intégral depuis le catalogue en ligne ( <i>rapports, articles, mémoires, thèses...</i> )	<i>Alexandrie</i> (installation prévue été 2007)	Documents achetés, donnés, acquis via l'INIST ou à la BIUM (articles médicaux)	L' <b>usage</b> de ces documents est en principe <b>individuel</b> , il va falloir l' <b>autorisation</b> des auteurs, des éditeurs pour la divulgation électronique
Répertoire de sites Web	<i>Lotus Notes</i>	Veille Internet, partage de favoris auprès des « experts »	Les <b>liens ne doivent pas être « profonds »</b> : il doivent pointer vers la page d'accueil du site
Bibliographies	<i>Lotus Notes (PDF)</i>	Centre de documentation	Les <b>résumés documentaires</b> et les <b>courtes citations</b> sont généralement <b>exclus</b> du droit d'auteur (de façon

<sup>74</sup> FROCHOT, Didier. Bien comprendre le droit d'auteur. *Archimag*, janvier 2007, guide pratique "manager et développer son service infodoc", p. 10-12.

<sup>75</sup> FROCHOT, Didier. Bien comprendre le droit d'auteur. *Archimag*, janvier 2007, guide pratique "manager et développer son service infodoc", p. 10-12.

			raisonnable), il faut simplement faire attention à la <b>mention de la source</b> et le nom d'auteur.
Panorama de presse électronique	<i>Lotus Notes</i>	Agrégateur de presse <i>Lexisnexis</i> , d'autres sites Web d'actualité, compilé au centre de documentation	La création des revues de presse évoque les droits patrimoniaux : le <b>droit de reproduction</b> (copie) et de <b>représentation</b> (diffusion sur Intranet). Il faut l' <b>autorisation</b> pour le faire (par les éditeurs, les agrégateurs, le CFC...)

*Tableau de synthèse* : Aspects légaux des ressources numériques du centre de documentation de MSF<sup>76</sup>

Les solutions proposées dans cette partie soulèvent des problèmes juridiques, notamment pour le panorama de presse électronique.

Toute représentation d'une création intellectuelle nécessite l'autorisation de ses ayants-droit, y compris pour la diffusion d'articles sur un réseau interne. Plusieurs solutions s'ouvrent alors au centre de documentation : la négociation directe avec les agrégateurs de presse (*Lexisnexis Publisher*) ou le CFC, ou bien l'usage d'un hyper-lien vers le site Web de l'éditeur :

- Nous avons vu que *Lexisnexis* maîtrise les problèmes juridiques grâce à la négociation préalable avec les éditeurs inclus dans leur base<sup>77</sup>. Le coût associé est donc important, mais reste négociable. C'est à voir avec le service commercial du fournisseur.
- Une autre réponse est offerte par le Centre français d'exploitation du droit de la copie (CFC) et le Groupement des éditeurs en ligne (le Geste) : pour « l'autorisation de *certaines titres* sur des réseaux intranets en versant un paiement proportionnel au nombre d'articles diffusés et au nombre d'utilisateurs potentiels »<sup>78</sup>. Il faut cependant obtenir l'autorisation des éditeurs non-inclus dans ce contrat.

<sup>76</sup> Ce tableau a été inspiré par le suivant : un tableau de synthèse juridique créé par Alix MINVIELLE, la responsable des bases de données et de la photothèque à *Médecins Sans Frontières*.

<sup>77</sup> Lexisnexis. *Publication de contenu* [en ligne]. [Consulté le 29 mai 2007]. Disponible sur Internet: [http://www.lexisnexis.fr/pressebusiness/publication\\_contenu.htm](http://www.lexisnexis.fr/pressebusiness/publication_contenu.htm).

<sup>78</sup> GUERRIER, Philippe. Revue de presse sur Intranet: les éditeurs menacent [en ligne], 2002. *Le Journal du Net*. [Consulté le 27 mars 2007]. Disponible sur Internet: <http://www.journaldunet.com/0212/021206cfcopies.shtml>.

- La prochaine idée est la suivante : d'éviter complètement la copie d'articles en signalant seulement le titre de l'article, la date de publication, l'auteur et la source sur l'Intranet. Un lien hypertexte permettrait l'accès à l'article depuis le site Web de l'éditeur, proposant l'achat à l'unité de l'article<sup>79</sup>.

Le centre de documentation doit tenir compte de ces contraintes juridiques pour rester dans la loi. Il vaut mieux négocier directement avec les fournisseurs d'articles eux-mêmes **avant la mise en ligne**, pour essayer de trouver un prix raisonnable pour une organisation non gouvernementale et humanitaire.

## 6. Bilan: Proposition de Solutions

Ces solutions correspondent aux catégories suivantes: (1) la réorganisation des ressources, (2) l'amélioration des ressources documentaires existant, (3) la proposition de nouveaux produits, et (4) la sensibilisation aux ressources documentaires sur le nouvel Intranet.

Les solutions prises par les personnes impliquées doivent répondre aux quatre objectifs du projet :

- ***Rendre visible les produits et les services*** du centre de documentation ***sur l'Intranet*** de MSF
- ***Rendre les pages Web plus attractives***
- Apporter une vraie ***valeur ajoutée*** par rapport à l'abondance de l'information existante
- ***Répondre de façon plus efficace aux besoins*** de nos différents groupes d'utilisateurs

Tout en tenant compte des contraintes techniques, budgétaires, humaines, et juridiques.

---

<sup>79</sup> DELORD, Corinne. Devenez la nouvelle star des produits documentaires [en ligne]. *Archimag*, janvier 2007, guide pratique "manager et développer son service infodoc", p.49-53.



## ***Conclusion***

L'Intranet est un outil prometteur pour le centre de documentation de *Médecins Sans Frontières*. Pour le moment, les ressources documentaires sur ce réseau interne sont peu connues et par conséquent, peu consultées. Il s'agit d'une opportunité de re-valoriser l'espace « numérique » du centre de documentation.

Le nouvel Intranet permettra la mise en ligne des produits et des services adaptés aux besoins des utilisateurs, tout en prenant compte de l'élargissement des publics à distance et du nombre d'utilisateurs. L'efficacité des ressources documentaires sur Intranet dépend en bonne partie d'un accès facile, d'une ergonomie simple et lisible, et d'une sensibilisation aux ressources disponibles.

Les enjeux principaux du projet étaient de proposer des solutions pertinentes adaptées aux contraintes diverses, de faciliter le passage au numérique des ressources documentaires, et de dynamiser l'espace « virtuel » du centre de documentation.

C'est maintenant aux documentalistes d'en assurer la bonne intégration au nouvel Intranet.

# ***Bibliographie***

Cette bibliographie regroupe des documents qui m'ont été utiles pendant ce projet de réflexion, repartis en six catégories et selon la norme Z44-005.

Ensuite, je vous propose une "sitographie" des sites Web auxquels j'ai fait référence pendant le stage.

## **1. ERGONOMIE**

BASTIEN, Christian. *Quelques recommandations pour la rédaction de contenus Web* [en ligne]. 27/11/2001. L'ergonome. Dernière mise à jour le 4 janvier 2007. [consulté le 22 mai 2007]. Disponible sur Internet: [http://www.lergonome.com/pages/detail\\_articles.php?indice=14](http://www.lergonome.com/pages/detail_articles.php?indice=14).

RUBIO, Rémy. *L'Ergonomie du Web* [en ligne]. 01/12/2000. L'Ergonome. Dernière mise à jour le 4 janvier 2007. [consulté le 22 mai 2007]. Disponible sur Internet: [http://www.lergonome.com/pages/detail\\_articles.php?indice=2](http://www.lergonome.com/pages/detail_articles.php?indice=2).

RUBIO, Rémy. *Les erreurs les plus communes* [en ligne]. 31/12/2000. L'Ergonome. Dernière mise à jour le 4 janvier 2007. [consulté le 22 mai 2007]. Disponible sur Internet: [http://www.lergonome.com/pages/detail\\_articles.php?indice=4](http://www.lergonome.com/pages/detail_articles.php?indice=4).

## **2. DROIT D'AUTEUR**

FROCHOT, Didier. Bien comprendre le droit d'auteur. *Archimag*, janvier 2007, guide pratique "manager et développer son service infodoc", p. 10-12.

GUERRIER, Philippe. Revue de presse sur Intranet: les éditeurs menacent [en ligne], 2002. *Le Journal du Net*. [Consulté le 27 mars 2007]. Disponible sur Internet: <http://www.journaldunet.com/0212/021206cfcopies.shtml>.

## **3. GESTION DE PROJET**

COLLIGNON, Alain, SCHOPFEL Joachim. Le cahier de charges sous toutes les coutures. *Archimag*, janvier 2007, guide pratique "manager et développer son service infodoc", p. 34-42.

CommentCaMarche.net : *Étapes d'un projet* [en ligne]. [Consulté le 2 février 2007]. Disponible sur Internet: <http://www.commentcamarche.net/projet/etapes-projet.php3>

CommentCaMarche.net. *Introduction à la conduite de projet* [en ligne]. [Consulté le 2 février 2007]. Disponible sur Internet: <http://www.commentcamarche.net/projet/projetintro.php3>.

CommentCaMarche.net : *Maîtrise d'ouvrage, maîtrise d'œuvre* [en ligne]. [Consulté le 14 mai 2007]. Disponible sur Internet: <http://www.commentcamarche.net/projet/maitrise-ouvrage-maitre-oeuvre.php3>.

FAVRE, Jean-Marie. *Analyse des besoins* [en ligne]. [Consulté le 5 avril 2007]. Disponible sur Internet: <http://www-adele.imag.fr/users/Jean-Marie.Favre/ENSEIGNEMENT/TRANSPARENTS/AnalyseDesBesoins/3/AnalyseDesBesoins-3.pdf>.

INSA (DOC'INSA). *Enquête de satisfaction sur la qualité de l'accueil et sur les services des Bibliothèques Doc'INSA et des Humanités* [en ligne]. Dernière mise à jour septembre 2004. [Consulté le 27 mars 2007]. Disponible sur Internet: [http://docinsa.insa-lyon.fr/enquete/doc/enquete\\_satisfaction\\_2005\\_INSA.pdf](http://docinsa.insa-lyon.fr/enquete/doc/enquete_satisfaction_2005_INSA.pdf).

MARESCA, Bruno. Centre de Recherche pour l'Etude et l'Observation des Conditions de Vie (CREDOC). *Enquête sur les pratiques documentaires des étudiants, chercheurs, et enseignants-chercheurs de l'université Pierre et Marie Curie et l'université Denis Diderot* [en ligne]. Novembre 2005. [Consulté le 27 mars 2007]. Disponible sur Internet: <http://www.credoc.fr/pdf/etu/CREDOC-UPMC-Paris7.pdf>.

L'Université Claude Bernard Lyon 1. *Enquête de satisfaction des usagers des bibliothèques de l'université Claude Bernard Lyon 1* [en ligne]. Juillet 2004. [Consulté le 27 mars 2007]. Disponible sur Internet: [http://butemp.univ-lyon1.fr:8080/uly1/statique/docs\\_lies/bibliotheques/scd/Enquete\\_2004\\_bibliotheques\\_lyon1.pdf](http://butemp.univ-lyon1.fr:8080/uly1/statique/docs_lies/bibliotheques/scd/Enquete_2004_bibliotheques_lyon1.pdf).

Wikipedia. *Gestion de Projet* [en ligne]. Dernière mise à jour le 2 juin 2007 [consulté le 2 février 2007]. Disponible sur Internet: [http://fr.wikipedia.org/wiki/Gestion\\_de\\_projet](http://fr.wikipedia.org/wiki/Gestion_de_projet).

#### **4. HUMANITAIRE**

SHEN, Sheng-shu Jack. *How non-profits can use information technology: The E-Way to Philanthropy*. 2001. Center for the Study of Philanthropy.

VILLEVAL, Philippe (Handicap International), DELVILLE, Philippe Lavigne (Research and Technological Exchange Group). *Learning and Sharing Experience : Lessons for Learning Processes in NGOs*. Octobre 2004, n° 15, p. 31-32.

#### **5. INFORMATION DOCUMENTATION**

BOILLET, Virginie, REMIZE, Michel. Anticiper et innover, les clés d'un avenir métier serein. *Archimag*, janvier 2007, guide pratique "manager et développer son service infodoc", p. 4-7.

BOUTHILLIER, Estelle. Instrument d'évaluation de progiciels en gestion documentaire. *Archives* [en ligne]. 1997-1998, vol. 29, n° 1, p. 99-121. [Consulté le 1 juin 2007]. Disponible sur Internet: [http://www.archivistes.qc.ca/revuearchives/vol29\\_1/29-1-Bouthillier.pdf](http://www.archivistes.qc.ca/revuearchives/vol29_1/29-1-Bouthillier.pdf).

DELORD, Corinne. Sans vous, pas de succès dans l'entreprise. *Archimag*, janvier 2007, guide pratique "manager et développer son service infodoc", p. 24-26.

DELORD, Corinne. Vous serez le Séguéla de l'infodoc. *Archimag*, janvier 2007, guide pratique "manager et développer son service infodoc", p. 47-48.

G.B.Concept. *Gérer son centre de documentation avec Alexandrie* [en ligne]. 2003. [Consulté le 28 mai 2007]. Disponible sur Internet: [http://www.gbconcept.com/documentation/Alex\\_Doc.pdf](http://www.gbconcept.com/documentation/Alex_Doc.pdf).

MORGADO, Nathalie. Documentalistes; à la conquête des intranets! *Archimag*, janvier 2007, guide pratique "manager et développer son service infodoc", p. 56-57.

REMIZE, Michel. Privilégier les solutions métier et ouvertes. *Archimag*, janvier 2007, guide pratique "manager et développer son service infodoc", p. 78-81.

TEXTIER, Bruno. Lexisnexis acquiert Datops: de l'information avec plus d'analyse. *Archimag*, février 2007, n°201, p. 5-6.

Wikipedia. *Progiciel* [en ligne]. Dernière mise à jour le 23 mai 2007. [Consulté le 28 mai 2007]. Disponible sur Internet: <http://fr.wikipedia.org/wiki/Progiciel>.

## 6. TECHNOLOGIES WEB

CommentCaMarche.net. *Internet Extranet* [en ligne]. [Consulté le 2 février 2007]. Disponible sur Internet: <http://www.commentcamarche.net/entreprise/intranet.php3>.

DELORD, Corinne. Devenez la nouvelle star des produits documentaires [en ligne]. *Archimag*, janvier 2007, guide pratique "manager et développer son service infodoc", p.49-53.

École normale supérieure Lettres et Sciences Humaines. Portail École Ouverte. *Syndication* [en ligne]. [Consulté le 30 mai 2007]. Disponible sur Internet: [http://ecole-ouverte.ens-lsh.fr/article.php?id\\_article=499&id\\_mot=205](http://ecole-ouverte.ens-lsh.fr/article.php?id_article=499&id_mot=205).

JDN Management. Intranet: Demain nous ne travaillerons plus comme aujourd'hui [en ligne]. 23/02/2005. *Journal du Net*. [Consulté le 27 mars 2007]. Disponible sur Internet:

<http://www.journaldunet.com/management/dossiers/050271intranet/lead.shtml>.

KARAYAN, Raphaële. La révolution wiki est en vue [en ligne], cop. 2003. *Le Journal du Net*. [Consulté le 28 mai 2007]. Disponible sur Internet:

<http://www.journaldunet.com/0308/030811wiki.shtml>.

Lexisnexis. *Publication de contenu* [en ligne]. [Consulté le 29 mai 2007].

Disponible sur Internet:

[http://www.lexisnexis.fr/pressebusiness/publication\\_contenu.htm](http://www.lexisnexis.fr/pressebusiness/publication_contenu.htm).

Overblog. Qu'est-ce qu'un Blog? [en ligne]. [Consulté le 28 mai 2007]. Disponible sur Internet: <http://www.over-blog.com/offres-blog/definition-blog.php>.

REMIZE, Michel. Se familiariser avec les outils sociaux. *Archimag*, février 2007, n°201, p. 24-26.

SIBERTIN-BLANC, Martine. Pour vous, le Web social n'aura plus de secret.

*Archimag*, janvier 2007, guide pratique "manager et développer son service infodoc", p. 31-33.

SIBERTIN-BLANC, Martine. La Documentation française: travail en réseau, à fond. *Archimag*, janvier 2007, guide pratique "manager et développer son service infodoc", p. 87-88.

TEXTIER, Bruno. Les meilleurs sites web pour lecteurs RSS. *Archimag*, février 2007, n°201, p. 44.

Urfist de Paris. *Liste non exhaustive d'agrégateurs de contenu* [en ligne], cop. 2005. Dernière mise à jour le 9 novembre 2006. [Consulté le 27 mars 2007].

Disponible sur Internet: <http://www.ext.upmc.fr/urfist/rss/agregateur.html>.

## **Sitographie**

*Association des Professionnels de l'Information et de la Documentation.*

Disponible sur Internet : <http://www.adbs.fr/site/>.

*Association pour le Développement de l'Internet en Pharmacie Hospitalière.*

Disponible sur Internet : <http://www.adiph.org/>.

*Bibliothèque Interuniversitaire de Médecine.* Disponible sur Internet :

<http://www.bium.univ-paris5.fr/>.

*Bibliothèque Nationale de la France.* Disponible sur Internet : <http://www.bnf.fr/>.

*Bibliothèque Publique d'Information.* Disponible sur Internet : <http://www.bpi.fr/>.

*École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques.*

Disponible sur Internet : <http://www.enssib.fr/>.

*Factiva.* Disponible sur Internet : <http://www.factiva.com/fr/>.

*G.B. Concept.* Disponible sur Internet : <http://www.gbconcept.com/>.

*Handicap International.* Disponible sur Internet : <http://www.handicap-international.fr/>.

*Institut de Recherche et Documentation en Économie de la Santé.* Disponible sur Internet : <http://www.irdes.fr/>.

*Institut Pasteur.* Disponible sur Internet :

<http://www2.pasteur.fr/infosci/biblio/ressources/sites>.

*International Committee of the Red Cross.* Disponible sur Internet :

<http://www.icrc.org/>.

*LexisNexis.* Disponible sur Internet : <http://global.lexisnexis.com/fr>.

*Médecins du Monde.* Disponible sur Internet : <http://www.medecinsdumonde.org/>.

*Médecins sans Frontières.* Disponible sur Internet : <http://www.paris.msf.org/>.

*ReMed (Réseau de Médicaments et Développement).* Disponible sur Internet :

<http://www.remed.org/>.



## ***Table des annexes***

<b>ANNEXE 1: CHARTE DE MÉDECINS SANS FRONTIÈRES .....</b>	<b>91</b>
<b>ANNEXE 2: ORGANIGRAMME DU SIÈGE MSF (NOVEMBRE 2005) .....</b>	<b>93</b>
<b>ANNEXE 3 : PLAN DE CLASSEMENT DÉTAILLÉ .....</b>	<b>95</b>
<b>ANNEXE 4: DESCRIPTION DES RESSOURCES ET PRODUITS DOCUMENTAIRES ET DE LEURS UTILISATEURS .....</b>	<b>99</b>
<b>ANNEXE 5: SYSTÈMES D'INFORMATION PAR FONCTIONNALITÉ AU SEIN DE MSF .....</b>	<b>102</b>
<b>ANNEXE 6: CENTRES DE DOCUMENTATION DES SECTIONS OPÉRATIONNELLES DE MSF .....</b>	<b>104</b>
<b>ANNEXE 7: COMPARAISON DE DEUX AGRÉGATEURS D'INFORMATION: LEXISNEXIS ET FACTIVA .....</b>	<b>107</b>
<b>ANNEXE 8: PLANNING (DIAGRAMME GANTT) .....</b>	<b>109</b>
<b>ANNEXE 9: RESSOURCES DOCUMENTAIRES PROPOSÉES SUR L'INTRANET DE MSF .....</b>	<b>112</b>
<b>ANNEXE 10: EXEMPLE D'UNE BIBLIOGRAPHIE PAR PAYS: LA SOMALIE (FÉVRIER 2007) .....</b>	<b>115</b>
<b>ANNEXE 11: EXEMPLE D'UNE LISTE DES NOUVELLES ACQUISITIONS DU CENTRE DE DOCUMENTATION (FÉVRIER 2007) .....</b>	<b>117</b>
<b>ANNEXE 12: ÉTUDE COMPARATIVE DES RÉPERTOIRES DE SITES WEB .....</b>	<b>120</b>
<b>ANNEXE 13: GUIDE D'ENTRETIEN: PROJET INTRANET (2006) .....</b>	<b>126</b>
<b>ANNEXE 14: GUIDE D'ENTRETIEN (AVRIL 2007) .....</b>	<b>128</b>

<b>ANNEXE 15: RÉSULTATS DES ENTRETIENS PAR PUBLIC .....</b>	<b>131</b>
<b>ANNEXE 16: RÉPERTOIRE DE SITES WEB GÉOPOLITIQUES (FR) .....</b>	<b>134</b>
<b>ANNEXE 17: RÉPERTOIRE DE SITES WEB GÉOPOLITIQUES (EN) .....</b>	<b>140</b>

***Annexe 1: Charte de Médecins sans  
Frontières***

## Charte

# de Médecins Sans Frontières

**Médecins Sans Frontières est une association privée à vocation internationale. L'association rassemble majoritairement des médecins et des membres des corps de santé et est ouverte aux autres professions utiles à sa mission. Tous souscrivent sur l'honneur aux principes suivants :**

- a. Les Médecins Sans Frontières apportent leurs secours aux populations en détresse, aux victimes de catastrophes d'origine naturelle ou humaine, de situations de belligérance, sans aucune discrimination de race, religion, philosophie ou politique.
- b. Œuvrant dans la plus stricte neutralité et en toute impartialité, les Médecins Sans Frontières revendiquent, au nom de l'éthique médicale universelle et du droit à l'assistance humanitaire, la liberté pleine et entière de l'exercice de leur fonction.
- c. Ils s'engagent à respecter les principes déontologiques de leur profession et à maintenir une totale indépendance à l'égard de tout pouvoir, ainsi que de toute force politique, économique ou religieuse.
- d. Volontaires, ils mesurent les risques et périls des missions qu'ils accomplissent et ne réclameront pour eux ou leurs ayants droit aucune compensation autre que celle que l'association sera en mesure de leur fournir.

***Annexe 2: Organigramme du siège MSF  
(novembre 2005)***

## Organigramme du siège MSF (novembre 2005)

### PRESDENCE & DIRECTION GENERALE

Président Dr Jean-Hervé BRADOL	Directeur Général Pierre SALINON
Attaché de Direction Odile HARDY	Secrétaire Véronique LOBLOTT
Chargé de Mission Guillaume LE GALLAIS	Chargé de Mission Bruce MAHN
Responsable A.G. Christiane GESQUIERE	Responsable Projet Remunération Internationale Anne Louise JACQUEMIN
Responsable du bureau des Emirats Arabes Unis Frédéric VIGNEAU	Chargé de Mission Grands Donateurs Israel FOUAD
<b>Service Informatique</b>	
Responsable du service Pierre MCHNER	Informaticien Réseau Xavier AMONIA
Informaticien support Siège Stephan KINUTHIA	Informaticien support Terrain Frédéric GARET Saida ATALLAH

### RESSOURCES HUMAINES TERRAIN

Directeur Loick BARRIQUAND	Chargé des Ressources Humaines Caroline DECOSTER
Responsable RH Terrain Stéphane ROBIN	Raema EL-BOUHATI Ingrid FORD
Chargé du Recrutement Adf Vincent KAUFMANN Ann SAUNDERS Frédéric ULLMAN	Norah HAMMACHE Caroline HAMON Marie KOURNOTI Laëtitia LEBERT
Coordination RH Terrain Nationales Cécile AUJALEU Franck ELOI	Charlotte MOTTEZ Nicolas VELLEUX Corine WAGNER Otto ZHWSA
Chargé de Mission Homère Djamila MILLI	<b>Groupe de Paroles</b> Psychologue Catherine LE DU

### ADMINISTRATION RH ET SERVICES

Directeur Olivier LESREL	<b>Accueil &amp; Standard</b>
Responsable RH siège Yvan DARRAS	Hôtes - Standardistes Anne DARRAS Pascale DUVEN Jonathan MAHIER
Assistante RH siège Eather MOUNORI	<b>Bureau des Départs</b>
Responsable Paie Eveline RICHET	Sophie DELFOLE Christèle DE TOMASO Nathalie HUYGHE Nicolas POUVREAU Corine PUECH
Coordination GRH Terrain Catherine MELIN	<b>Services Généraux</b>
Gestionnaires RH Terrain Cécile FAVARD Jeanne GAUTIER Agnès JOIGNY	Responsable des S.G. Antoine DARRAS
Chargée de traductions Caroyn LOPEZ-SERRAF	Assistants Denis LE GOFF Mathieu JACQUET

### FINANCES

Directeur Marc SALVAGNAC	<b>Comptabilité</b>	<b>Contrôle de Gestion Terrain</b>
Responsable de service Bertrand DOUCET	Responsable de service Thierry LE GALLAIS	Responsable de service Thierry LE GALLAIS
Responsable Trésorerie Véronique TOUTAIN	Contrôleurs de gestion Agnès DANIEL Inna LARGUIER Nicolas LE PAH Guillaume OUD AOUIDA Charal MIR Estelle TELLET	Contrôleurs de gestion Agnès DANIEL Inna LARGUIER Nicolas LE PAH Guillaume OUD AOUIDA Charal MIR Estelle TELLET
Comptable Fournisseurs Régine MARTIN	Comptable / Assist. Trésorerie Elisabeth NGUYEN	Assistants C.G. Naïma LAHAYVILLE Alexis SMIGIELSKI Arnaud THERY
Comptable / Assist. Trésorerie Elisabeth NGUYEN	<b>Contrôle de gestion</b> <b>Site &amp; Satellites</b>	Chargé de Mission Outils de Gestion David VUQUERY
Assistante C.G. Emmanuelle HAZARD		

### MEDICAL

Directeur Dr Emmanuel BARON	Secrétaire Assistante Gaëlle HEYSER	Chirurgie Dr Simon KHADDAJ Dr François BOLLLOT
Vaccination Florence FERMON	Gynéco-Obstétrique Dr Anne-Sophie COUTIN	Pharmacie Sophie-Marie SCOUFLAIRE Laboratoire Laurence BONTE
Nutrition Geza HARCZI Dr Milton TECTONDIS	Pédiatrie Dr Mylo-SCHAEFFER (Sydney)	Psychiatrie-Psychologie Dr Marie-Rose MORO Clara REYNAUD
Tuberculose Dr Brigitte VASSET Dr Francis VARAINE	Médecine interne Xavier LASSALLE	Chargé de Mission Gestion des Pharmacies Claude LAURO-MARTY
Tuberculose - Miringite Dr Catherine HENSON	Anesthésie Emmanuelle CHAZAL	Secours Alimentaires Magali BOYCE
Paludisme-VIH Dr Sune BALKAN	Formation Emmanuelle CHAZAL	Chargé de Mission Soins Infirmeries Sophie LAUZIER
VH - MST - Lésions muqueuses Dr Elisabeth SZUMLIN	Secours Alimentaires Magali BOYCE	
<b>Production de guides</b>	Assistante Evelyne LAISSU	
Chargée de rédaction Véronique GROSJEAN		
Pharmacienne Françoise WEISS-PUECH		

### LOGISTIQUE

Directeur Francisco DIAZ	Secrétaire Assistante Gaëlle HEYSER
<b>Service Logistique</b>	Coord. Supports Log. Ebenne GONDOUX
Responsable Tech. Log. Eric BARTE	Spécialiste Télécommunications Raymond DAMASCENE
Superviseurs Logistiques Hocine BOUHABIB Laurent DEDEU (NY) Stéphane FOULON Thierry HUALME David LANG Floian LARGUIER François-Pierre LEMETAYER Cédric LINDSSER Ebenne QUETIN	Technicien Telecom-Energie Olivier LE GAC Spécialiste S-HA Véronique MULLONI Formation Richard JABOT
<b>Service Approvisionnement</b>	
Responsable Appro. médical Odile VERPRAET	Responsable Appro. non médical Océane DOUKHA
Assistant Approvisionnement Denis LE GOFF	

### COMMUNICATION & COLLECTE

Directeur Stephan CBERREIT	Secrétaire Assistante Isère NZAKOU
<b>INFO-COMMUNICATION</b>	<b>COLLECTE DE FONDS</b>
Directrice adjointe Bénédicte JEANNEROD	Directrice adjointe Ann AVRIL
Chargée de Communication	Coordinateur Marketing Pascale FRENEAUX
CAME Caroline LIVIO	Resp. fidélisation donateurs Clio ALBERT
Mailings Isabelle FERRY Isabelle MERRY	Resp. recrutement donateurs Marie-Charlotte BRUN
Messages Olivier FALHUN	Resp. opérationnel P2F Olivier MICHEL
Presse Kats DE RIVERO Anne YZEBE	Resp. des partenariats Marie-Pierre BARRE
Internet Rim VALLET	Responsable Successions et Libéralités Steven KUMAR-MARTINS
	Chargées Relations Donateurs Rose-Marie BESSAH Françoise MARTINS Emmanuelle BAYLE
<b>PRODUCTION-ANIMATION</b>	
Responsable Environnemental Arian FREDAGUE	Chargée de l'animation Régionale Zouza BOUDA
Responsable Intranet/Internet Arnaud ROBIN	
<b>Centre de Documentation</b>	<b>Etat d'urgence Production</b>
Responsable bases de données Christine DAFLOUR Aix MINVILLE	Délégué Général François DUMAINE
Documentaliste Christine PINTO	Assistante de production Sara MC LEOU

### OPERATIONS

Directeur Dr Guillaume BERTOLETTI	Directrice Adjointe Graciela GODAIN	Coordinatrice Endémies / CAME Annick HAMEL	Chargée de mission Projet Violence & Exclusion Marie-Hélène JOUVE				
Responsable Urgences Thierry ALLAFORT-DUVEROIER	Secrétaire Assistante Nadia AD GUERROUR	Responsable de la formation des cadres Denis GOLZERH					
<b>DESK A</b>	<b>DESK B</b>	<b>DESK C</b>	<b>DESK D</b>	<b>DESK E</b>	<b>CELLULE URGENCES</b>	<b>DESK USA</b>	<b>DESK JAPON</b>
Tchad Iran Soudan Nord Soudan Sud Darfour	Cambodge Corée RDC Indonésie Tchétchénie Pologne	Mali Géorgie Cote d'Ivoire Mission France Chine	Thaïlande Libéria Népal Birmanie	Serra Leone Côte d'Ivoire Ethiopie Colombie Palestine	Pakistan Ouganda Guatemala Haïti Nigeria	Amérique Kenya Indonésie Japon	
Responsable Programme Dr Pauline HERRILL	Meika SAM	Gaëlle FEDDA	Emmanuel DROUJIN	Giuseppe SCOLLO	Dr Mercedes TATAY	Maria-Noëlle RODRIGUEZ	Dr Hervé ISAMBERT (Tx)
Adjoint Resp. Programme Gabriel TRUJILLO	Dr Denis LEMASSON	Dr Jean-François CORTY	Dr Isabelle DEFOURNY	Dr Annabelle HEINZELMANN	Coralie LECHELLE	Elin RYMSHAWNY	Daizuka IMAJO (Tokyo)
Référent Médical Geza HARCZI	Dr Elisabeth SZUMLIN	Emmanuelle CHAZAL	Dr Brigitte VASSET	Florence FERMON	Dr Milton TECTONDIS	Dr David OLSON (NY)	
Chargée de Ressources Humaines Ingrid FORD	Marie KOURNOTI	Nicolas VELLEUX	Laëtitia LEBERT	Caroline HAMON	Norah HAMMACHE	Otto ZHWSA	Kaito OTANI (Tokyo) Otto ZHWSA
Assistant CRH Nicolas POUVREAU	Sophie DELFOLE	Sophie DELFOLE	Christèle DE TOMASO	Nathalie HUYGHE	Nicolas POUVREAU	Christèle DE TOMASO	Nathalie HUYGHE
Gestionnaire RH Terrain Agnès JOIGNY	Jeanne GAUTIER	Jeanne GAUTIER	Cécile FAVARD	Catherine MELIN	Agnès JOIGNY	Catherine MELIN	Catherine MELIN
Superviseur Logistique Thierry HUALME	Cédric LINDSSER	François-Pierre LEMETAYER	Floian LARGUIER	Hocine BOUHABIB	David LANG Stéphane FOULON	Laurent DEDEU (NY)	Ebenne QUETIN
Contrôleur de Gestion Agnès DANIEL	Nicolas LE PAH	Inna LARGUIER	Nicolas LE PAH	Inna LARGUIER	Charal MIR	Guillaume (NY) OUD AOUIDA	Arnaud (Tx) VIRCHONDEAU
Assistant CG Naïma LAHAYVILLE	Alexis SMIGIELSKI	Arnaud THERY	Alexis SMIGIELSKI	Arnaud THERY		Naïma LAHAYVILLE	Arnaud THERY
Correspondant Communication Caroline LIVIO	Kats DE RIVERO	Isabelle FERRY	Anne YZEBE	Olivier FALHUN	Bénédicte JEANNEROD	Kevin PHELAN (NY)	Jun AOKI (Tokyo)

## ***Annexe 3 : Plan de Classement Détaillé***

# PLAN DE CLASSEMENT DETAILLÉ

## *Bibliothèque Médicale*

### **1 Généralités scientifiques**

- 1.01 Histoire
- 1.02 Pratique-Ethique-Déontologie
- 1.03 Anatomie
- 1.04 Physiologie

### **2 Médecine Interne**

- 2•00 Généralités (douleur, circoncision, empoisonnement)
- 2•01 Infectiologie
- 2•02 Médecine Tropicale
- 2•03 Cardiologie
- 2•04 Pneumologie
- 2•05 Rhumatologie
- 2•06 Gastro-entérologie
- 2•07 Néphrologie
- 2•08 Thérapeutique
- 2•09 Urgences
- 2•10 Neurologie

### **3 Maladies Infectieuses Virales**

- 3•00 Généralités
- 3•01 Arboviroses et viroses apparentées
- 3•02 Poliomyélite
- 3•03 Rage
- 3•04 Hépatite
- 3•05 Rougeole
- 3•10 Fièvre Virale Hémorragie

### **4 Maladies Infectieuses Bactériennes**

- 4•00 Généralités
- 4•01 Lèpre
- 4•02 Tuberculose
- 4•03 Choléra
- 4•04 Peste
- 4•05 Tréponématoses non vénériennes
- 4•06 Méningites purulentes
- 4•07 Fièvre typhoïde
- 4•08 Autres (leptospirose, ulcère de Buruli...)

### **5 Maladies Infectieuses mycologiques**

### **6 Maladies Infectieuses parasitaires**

- 6•00 Généralités
- 6•01 Paludisme
- 6•02 Trypanosomiasés (maladies du sommeil)
- 6•03 Leishmaniosés
- 6•04 Amibiase
- 6•05 Filariosés
- 6•06 Bilharziosés, schistosomiase

### **7 Sida et MST**

- 7•00 Généralités
- 7•01 SIDA
- 7•02 IST

### **8 Chirurgie - Anesthésie - Dentisterie - Kiné**

- 8•00 Généralités
- 8•01 Chirurgie
- 8•02 Anesthésie
- 8•03 Dentisterie
- 8•04 Kiné

### **9 Gynéco- obstétrique**

### **10 Pédiatrie**

- 10•00 Généralités
- 10•03 IRA (infection respiratoire aigue)
- 10•04 Diarrhées

- 11 Ophtalmologie Dermatologie**
  - 11•00 Généralités
  - 11•01 Ophtalmologie
  - 11•02 Dermatologie
- 12 Radiologie**
- 13 Laboratoire**
- 14 Pharmacologie**
- 15 Vaccination - Chaîne de froid**
  - 15•01 Vaccination
  - 15•02 Chaîne de froid
- 16 Nutrition**
- 17 SMI - Planning familial -Santé reproductive**
- 18 Eau Hygiène Assainissement**
  - 18•00 Généralités
  - 18•01 Eau
  - 18•02 Assainissement (technique)
  - 18•03 Lutte anti-vectorielle
- 19 Réfugiés**
- 20 Urgences Désastres**
- 21 Formation Pédagogie**
- 22 Santé Communautaire**
- 23 Médecine Traditionnelle - Anthropologie médicale**
- 24 Épidémiologie statistique**
- 25 Planification – Gestion – Évaluation - Financement de programme de santé**
- 26 Gestion de médicaments**
- 27 Santé mentale**
  - 27•00 Généralités
  - 27.01 Viol
  - 27.02 Santé mentale de l'enfant
- 28 Santé des expatriés**
- 29 Soins infirmiers - Hygiène dans les soins de santé - Stérilisation**
- 31 Problèmes Sociaux**
  - 31•00 Pauvreté et exclusion
  - 31•01 Enfants
    - 31.01.00 Généralités
    - 31.01.01 Enfants des rues
    - 31.01.02 Institutions
    - 31.01.03 Travail des enfants
    - 31.01.04 Enfants et guerre (enfants soldats)
  - 31•02 Prostitution
- 40 Logistique - Radio Construction**
- 41 Mécanique**
- 42 Radio Communication**
- 43 Construction**
- 44 Informatique**
- 45 Kits et argumentaires**
- 46 Aide alimentaire**
- 50 Administration Gestion Finances**

## ***Bibliothèque Géopolitique***

### **60. MSF - Généralités**

- 60.01 Articles sur MSF
- 60.02 Ouvrages sur MSF

### **61. MSF - Publications**

Périodiques, Ouvrages

### **62. MSF - Documents Internes**

Rapports annuels, Rapports financiers  
Semaines des coordinateurs et des administrateurs, Projets MSF

### **70. Humanitaire - Généralités**

- 70.01 Articles sur l'humanitaire
- 70.02 Ouvrages sur l'humanitaire
- 70.03 Volontariat
- 70.04 Financement

### **71. Géopolitique**

- 71.00 Généralités
- 71.01 Religions
- 71.02 Monde
- 71.03 Continents
- 71.04 Régions
- 71.05 Pays

### **72. Droit**

- 72.01 Droits de l'homme
  - 72.01.00 Généralités
  - 72.01.01 Droit de la femme (dont violences sexuelles)
  - 72.01.02 Droit de l'enfant
- 72.02 Droit humanitaire

### **73. Humanitaire - Interventions**

- 73.01 Population générale
- 73.02 Réfugiés/ Déplacés/Rapatriés
- 73.03 Victimes de famine
- 73.04 Populations assiégées
- 73.05 Victimes de catastrophes naturelles
- 73.06 Victimes de pathologie/blessures spécifiques (mines anti-personnelles)
- 73.07 Minorités ethniques
- 73.08 Prisonniers

### **74. Humanitaire - Organisations internationales**

- 74.01 ONU
- 74.02 HCR
- 74.03 PAM/FAO
- 74.04 OMS
- 74.05 UNICEF
- 74.06 Banque Mondiale
- 74.07 Autres

### **75. ONG**

- 75.01 CICR
- 75.02 ONG françaises
- 75.03 ONG étrangères

*Médecins Sans Frontières (France). 2007.*

***Annexe 4: Description des Ressources et  
Produits Documentaires et de leurs  
Utilisateurs***

**Description des ressources/produits documentaires\* et de leurs utilisateurs : MSF centre de documentation:**

<b>Ressources</b>	<b>Logiciel/Format</b>	<b>Intérêt</b>	<b>Accessibilité actuelle</b>	<b>Utilisateurs visés / potentiels</b>
Ouvrages, rapports, mémoires et thèses	Reference Manager	Disponibles à la consultation	Intranet maison ( <i>Reference Web Poster</i> )	Tous sauf association MSF et terrain
Articles médicaux	Reference Manager	Disponibles à la consultation	Idem	TechMed surtout, également accessibles à l'Épicentre, CAME, DNDI, terrain, sections partenaires
Messages (newsletter interne : articles et images)	Reference Manager	Mémoire MSF	Base en cours de réalisation	Tous
Vidéos et DVD	FileMaker Pro (alors pas intégré dans le catalogue)	Disponibles à la consultation	Réservé au centre de documentation	Tous sauf association MSF et terrain
CD-ROMs	Reference Manager	Disponibles à la consultation	Réservé documentation	Tous sauf association MSF et terrain
Cartes	Lotus Notes	Disponibles	Nouvel Intranet maison	Siège, surtout opérations
Sélection de sites par pays de mission	Lotus Notes	Information actualisée et facilement accessible	Intranet maison	Tous
Intranet géopolitique et médical : abonnements + sites	Lotus Notes	Abonnements en ligne et papier disponible à la consultation + répertoire de sites	Intranet maison	Siège, terrains, desks décentralisés et sections partenaires, antennes
Veille pays et thématiques (papier)	Reference Manager	Articles approfondis et revue de presse, documentation spécialisée	A consulter sur place, sommaire envoyé par mail, distribution papier aux desks	Siège, terrain, desks décentralisés, antennes, Intranet (news)
Bibliographies	PDF	Par pays	Intranet maison	Tous (expatriés surtout)
Liste nouvelles acquisitions : 'Les Nouveautés au Centre de Documentation'	PDF	Ouvrages, vidéos, articles par pays classés par catégorie : médical, géopolitique, humanitaire	Intranet maison, envoyée par e-mail, affichée dans Messages	Tous
Rapports numériques	PDF	Envoyés par MSF-Belgique ou	Envoyés aux « desks », Intranet	Siège, terrain, desks

géopolitiques (Crisis Group Policy Briefing, Economist Intelligence Reports)		pris en ligne	maison	décentralisés et sections partenaires
Bibliothèque opérationnelle	PDF + papier	Ressources de référence, sélectionnés par experts de chaque département	Documentation + Approvisionnement + terrain	Terrain/expatriés, opérations
Dossier Départ (classeurs bleus 'départs')	Papier	Sélection d'information par pays/missions : rapports, vidéos, revue de presse	A consulter sur place	Terrain/expatriés
Veille électronique	Microsoft Word (archive par jour) + e-mail	Revue de presse à partir d'un agrégateur d'information (LexisNexis) + sélection de sites Web pour compléter l'actualité du jour	Articles du jour par pays, sauvegardés sur le réseau, envoyés par e-mail	Terrain, desks (opérations)

\*Tout sauf la « Photo International Database» (logiciel : *FotoStation*), géré par MSF Belgique

***Annexe 5: Systèmes d'Information par  
Fonctionnalité au sein de MSF***

## Systèmes d'information par Fonctionnalité au sein de MSF France

Fonctionnalité	Matériel	Description	Utilisateurs
Stockage et gestion	<b>Le serveur de fichier Windows</b> : un dossier par département, et par groupes de travail : c'est un mémoire « métier »	<b>Le serveur de fichiers Windows</b> : ne permet ni l'indexation ni les fonctionnalités de recherche des documents, c'est fastidieux à administrer	<b>Le serveur de fichiers Windows</b> : utilisé par 4 « desks » sur les 6 parisiens
Stockage et gestion	<b>Le serveur d'email : Lotus Notes</b>	<b>Le serveur d'email</b> : Permet l'archivage des documents dans la base de <i>Lotus Notes</i> , un accès par Internet, un moteur de recherche assez élaboré	Les ressources humaines et 2 desks
Partage avec l'extérieur	En général, <b>par email ou par cd-rom</b> pour des lots de documents et des guides		Tous
Partage avec l'extérieur	<b>Lotus Notes</b>	<b>Lotus Notes</b> : permet le partage de documents à partir de sa base la gestion de droits d'accès par dossier, la consultation et le téléchargement du contenu des bases par une interface Web, les exports de dossiers entiers sur CD-Rom	Postes de supports décentralisés (logisticiens à Tokyo, médicaux à Sydney...)
Partage avec l'extérieur	<b>Tukul</b>	Intranet inter-section proposant une pléthore de documents d'autres sections opérationnelles de MSF	Centres opérationnels de MSF, peu utilisé par MSF France, certains terrains ont accès, mais peu l'utilisent (accès compliqué, outil lourd)
Archivage	Papier	En perte de vitesse	Tous
Archivage	Électronique	Réalisé sur les ordinateurs des utilisateurs, parfois sur les serveurs ou bases partagées, ou même sur le site Internet pour les documents de communication, pas de stratégie d'archivage électronique : problématique	Tous

## ***Annexe 6: Centres de Documentation des Sections Opérationnelles de MSF***

**Tableau de Synthèse: Sections Partenaires de MSF:  
Description des Ressources Disponibles au Centre de Documentation**

<b>Centre de doc.</b>	<b>Équipe</b>	<b>Information générale</b>	<b>Fonds (approximatif)</b>	<b>Services</b>	<b>Projets annuels/objectifs</b>	<b>Moyens informatiques</b>
<b>Belgique (Bruxelles)</b>	3 employées + bénévoles	Ouvert au public général sur RDV, pas d'emprunts, intégré dans département médical	<b>Ouvrages</b> : 7000 <b>Vidéos</b> : 1500 <b>CD-ROMs</b> : 66 <b>Revues</b> : 60 <b>Cartes</b> : voir opérations <b>Autres</b> : ressources de formation, rapports de mission	Revue de presse (articles, livres)	-Créer un guide de management de l'information géopolitique -Mise en place d'une nouvelle base de données	Alexandrie (livres, vidéos), 2 lecteurs vidéo/DVD, 1 télévision, 7 ordinateurs
<b>France (Paris)</b>	3 employées + bénévoles	Ouvert parfois aux étudiants en Master, Département Communication (Comm)	<b>Ouvrages</b> : 6000 <b>Dossiers thématiques</b> : 60 <b>Dossiers pays</b> : 135 <b>Vidéos/DVD</b> : 1500 <b>CD-ROMs</b> : 40 <b>Photos (rapports)</b> : 250 <b>Revues</b> : 19 en ligne, 32 papier <b>Autres</b> : base d'articles médicaux (3500 références), articles du newsletter interne Messages	Revue de presse (papier, électronique), recherche sur demande (articles, cartes, photos...), diffusion sélective de l'information, formation pour utilisateurs du centre de documentation/expatriés, guide d'information au centre de doc., archives, alimentation du catalogue	-Intégration des ressources documentaires dans nouvel Intranet -Réflexion niveau juridique -Amélioration de la visibilité de l'offre documentaire	<i>Reference Manager</i> (fonds bibliothèque), <i>FileMaker Pro</i> (vidéos, photos), 1 télévision, scanner, 5 ordinateurs, 2 lecteurs vidéos/DVD
<b>Hollande (Amsterdam)</b>	4 employées + bénévoles	Département Finance, non-ouvert au public	<b>Ouvrages</b> : 2500 <b>Dossiers pays</b> : 35 <b>Vidéos</b> : 50 (plus au Comm) <b>CD-ROMs</b> : 30 <b>Photos</b> : au Comm	Revue de presse sur demande pour siège et terrain (par département Comm), recherche sur demande, newsletter en cours de réalisation,	-Meilleure disponibilité, accessibilité, partage de l'information -Refonte des	<i>Bibis LMS</i> (Library Management System), OPC (catalogue), 5 PC (personnel), 6 PC (libre service), graveurs, photocopieuse,

			<b>Revues</b> : 49 terrain, 116 centre de doc. <b>Cartes</b> : 35 (plus aux OP) <b>Autres</b> : 15 séries de diapositives	guides d'information, classeurs mission, publication sur Tukul, formation, archives, librairie, commandes d'ouvrages, bibliothèque opérationnelle	systèmes d'information	scanneurs
<b>Espagne (Barcelone)</b>	3 employés	Ouvert aux étudiants sur RDV, Département Comm	<b>Livres/cartes/vidéos</b> : 9080 <b>Dossiers thématiques</b> : 9 <b>Dossiers pays</b> : 83 <b>Vidéos</b> : 1300 <b>CD-ROMs</b> : 198 <b>Photos</b> : 10000 <b>Revues</b> : 90 <b>Cartes</b> : 303	Revue de presse, recherche sur demande, liste d'acquisitions, lettre médicale (+version électronique), magazine d'association MSF	-Besoin d'information sur le terrain	<i>Reference Manager</i> , <i>Lotus Notes</i> , 4 PC, 1 scanneur, 2 CDRom, 1 DVD, 1 lecteur vidéo, 1 télé, 1 graveur CDRom
<b>Suisse (Genève)</b>	4 employées + bénévoles	Dépt. Comm, pas ouvert au public général	<b>Ouvrages</b> : 2000 <b>Dossiers pays</b> : 50 <b>Vidéos</b> : 700 <b>CD-ROMs</b> : 60 <b>Photos</b> : dept comm <b>Revues</b> : 50 <b>Cartes</b> : aux OP ou dans dossiers thématiques	Revue de presse (terrain, employés), recherche par profil, recherche sur demande, listes d'acquisitions (médical/géopolitique), Autres : publication sur Tukul des documents de MSF-suisse, partage de favoris, copies d'articles sur demande, formation expatriés	-Analyse des besoins sur le terrain -Mise en place de nouveaux services, évolution des services/produits existants -Enquête auprès d'autres départements (médical, opérations, RH)	<i>LexisNexis</i> professional (veille électronique), <i>Westhèque</i> (livres, vidéos), 4 PC + 2 postes en libre service, 2 graveurs CD-R, 1 télévision, 1 graveur DVD, 2 vidéos duplication

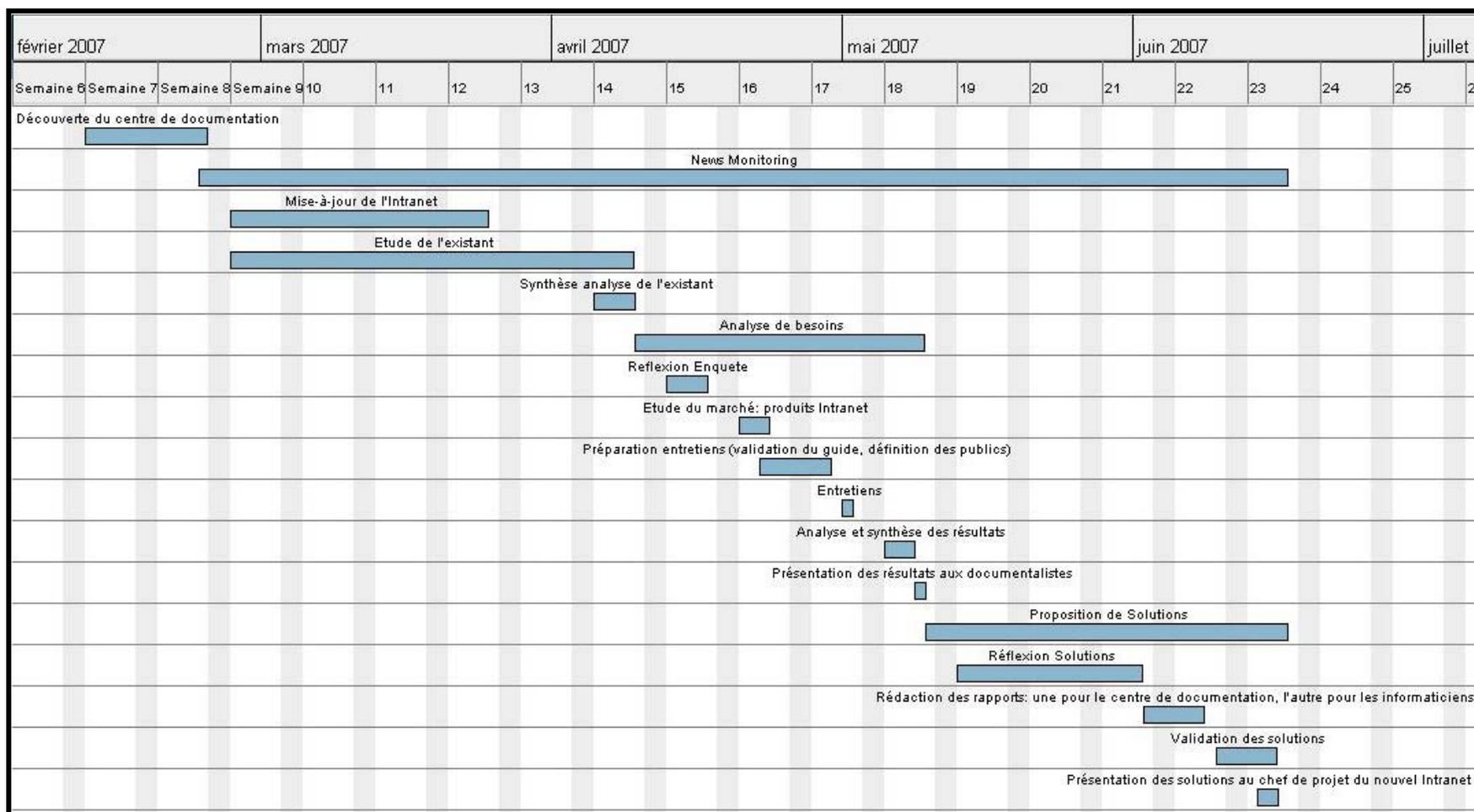
***Annexe 7: Comparaison de Deux  
Agrégateurs d'Information: Lexisnexis  
et Factiva***

**Tableau de Synthèse: Comparaison de Deux Agrégateurs d'Information: Lexisnexis et Factiva**

Outil : Agrégateur	Points Forts	Points Faibles
<i>Lexis Nexis</i>	<p>Répartition de sources par type (*très utile*)</p> <p>Moins cher</p> <p>Accès illimité</p> <p>La section suisse de Médecins Sans Frontières utilise <i>LexisNexis</i> depuis trois ans: retours d'expérience et conseils disponibles</p>	<p>Moins de sources que <i>Factiva</i>: nous sommes obligé à compléter ce service avec d'autres sources</p> <p>Interrogation plus lente que <i>Factiva</i></p> <p>Beaucoup de doublons d'articles: du bruit</p> <p>L'interrogation des sources en anglais et en français ne se fait pas en même temps : donc deux recherches différentes (perte de temps)</p>
<i>Factiva</i>	<p>Affichage de résultats plus ergonomique</p> <p>Plus de sources: offre plus complète</p> <p>Veille puissante</p> <p>Permet une recherche plus fine que <i>LexisNexis</i></p> <p>Possibilité d'un projet international regroupant les sections partenaires de MSF: l'achat de plusieurs accès</p> <p>Moins de doublons d'articles que <i>LexisNexis</i></p> <p>Recherche multilingue</p> <p>Plusieurs outils regroupés dans <i>Factiva</i>: ex: statistiques sur les retombées média: opportunité pour le département <i>Communication</i></p>	<p>Plus cher : prix calculé à l'article (moins cher pour l'achat de multiples accès)</p> <p><i>Factiva</i> nous propose un abonnement de deux ans pour un achat de cinq accès, mais nous n'avons pas besoin de cinq accès, il faut voir avec les autres sections de MSF</p> <p>Parfois trop de silence avec la recherche approfondie</p>

## ***Annexe 8: Planning (Diagramme Gantt)***

Diagramme de Gantt : Planning du projet (du 12 février au 8 juin 2007)





***Annexe 9: Ressources Documentaires  
Proposées sur l'Intranet de MSF***

Tableau de Synthèse:  
Ressources Documentaires Proposées sur l'Intranet de  
MSF

Ressources	Logiciel/ Format	Intérêt	Utilisateur s Visés/ Potentiels	Langue (s)
Catalogue des documents consultables	<i>Reference Manager (Reference Web Poster)</i> : moteur de recherche	Accès aux rapports/articles de l'Epicentre ('rapport,' 'articlepi') aux articles médicaux ('BIUM'), aux ouvrages/rapports géopolitiques ou médicaux ('bibliothèque MSF')	Tous sauf association MSF et terrain	FR (Bibliothèque MSF), EN (autres)
International Photo Database	<i>FotoStation</i> (base gérée par MSF International-Belgique)	Accès direct (consultation libre) ou accès avec mot de passe à la base internationale de photos : recherche avancée, par thématique, recherche sauvegardée (le téléchargement des images en haute définition nécessite un mot de passe)	Tous	EN
Informations pays-départs en mission	<i>Lotus Notes</i>	Ressources disponibles par pays en version électronique : rapports, bibliographies du centre de documentation, cartes, informations générales/pratiques/sanitaire, news du jour	Terrain, opérations (desks), sections partenaires, antennes régionales	FR, EN
Liste des nouvelles acquisitions du centre de documentation	PDF	Par catégorie (mis à jour tous les deux mois) : médical, géopolitique, humanitaire	Tous	FR/EN selon ouvrage
Rapports: <i>Economist Intelligence Unit</i> (Country Report, Country Profile)	PDF	Rapports annuels par pays, profils économiques/politiques par pays	Siège, terrain, desks décentralisés et sections partenaires	EN
Rapport: <i>Crisis Group</i> (Policy Briefing)	PDF	Dernières recherches, analyses par pays	Siège, terrain, desks décentralisés et sections	EN

			partenaires	
Liste d'abonnements des périodiques médicaux	<i>Lotus Notes</i>	Liste de périodiques disponibles en version papier au centre de documentation et en version électronique (seule la documentaliste peut y accéder à la demande), et leur périodicité	Département médical, terrain	FR
Répertoire des sites médicaux	<i>Lotus Notes</i>	Répertoire de sites sélectionnés par thématique dans le domaine médical	Département médical, terrain	FR (+ lien vers version EN)
Liste d'abonnements des périodiques géopolitiques et humanitaires	<i>Lotus Notes</i>	Liste de périodiques disponibles en version papier au centre de documentation et en version électronique (seule la documentaliste peut y accéder à la demande), et leur périodicité	Terrain, opérations (desks)	FR
Répertoire des liens géopolitiques	<i>Lotus Notes</i>	Répertoire de sites sélectionnés par thématique dans le domaine géopolitique/humanitaire	Terrain, opérations (desks)	FR (+ lien vers version EN)

***Annexe 10: Exemple d'une Bibliographie  
par Pays: La Somalie (février 2007)***



- Disponible au centre de documentation / Available in the library -

## SOMALIE

### INCONTOURNABLE/ CAN'T BE MISSED



MUSHTAQ,N. *Somalie, vers une guerre regionale?*, in Alternatives Internationales, décembre 2006. (classeur bleu "départ")  
« Depuis la prise de Mogadiscio, en juin dernier, l'Union des tribunaux islamiques, appuyée par l'Érythrée, contrôle le sud somalien. En face, les chefs de guerre, qui ont règne sur le pays pendant 15 ans, sont soutenus par l'Éthiopie. Aux origines de conflit. »



MOLLARD,D. *Carnets de somalie*. France 2 : Envoyé Spécial, novembre 2002, 115 mn. Cote : SOMALIE.  
Dix ans après la guerre civile et la terrible famine, retour en Somalie. Sur les traces du groupe islamiste Al-Itihad il traverse le pays en direction de Ras Kamboni, considérée comme le fief de l'islamisme radical de la Corne africaine. Ce carnet de route nous plonge dans la réalité pénible d'un pays peu médiatique et abandonné de tous. (Les ONG ont du fuir après une vague d'assassinats et d'enlèvements).

### INTERVENTION HUMANITAIRE / HUMANITARIAN ASSISTANCE



JUMA,M.K.; SUHRKE,A.. *Eroding Local Capacity : International Humanitarian Action in Africa*, Grafilur Artes Graficas, 2002. 203 pages.  
Cote : 73.01/JUM.



CHANAREILLE,P. *Mogapoly : Un humanitaire a Mogadiscio Tokyo*. Paris : Tirésias, 1993. 217 pages. Cote : 71.05/SOM

Médecins Sans Frontières (France). Février 2007.

***Annexe 11: Exemple d'une Liste des  
Nouvelles Acquisitions du Centre de  
Documentation (février 2007)***

CEDOC - MSF France



## LES NOUVEAUTES DU CENTRE DE DOCUMENTATION FEVRIER-MARS 2007

### MEDICAL



BRITISH MEDICAL ASSOCIATION. *British National Formulary 52*, septembre 2006, London : BMJ publishing group Ltd, 2006. 916 pages.



THURN,V ; MUNDZECK,H *L'excision : la violence faite aux femmes*  
ARTE : THEMA, 06 FEVRIER 120 mn.

« Pas ma fille ! L'excision en Europe / Valentin Thurn (Allemagne, 2006, 40mn) : La bataille contre l'excision des petites filles africaines se gagnera-t-elle en Europe ? Si les législations sont encore loin d'être unifiées, nombre de jeunes femmes européennes originaires d'Afrique mènent la lutte à leur échelle.

La chose Campagne contre un tabou / Heike Mundzeck (Allemagne, 2006, 1h) : La conférence des autorités religieuses organisée au Caire en novembre 2006 a déclaré les mutilations génitales féminines incompatibles avec l'islam. »

### GÉOPOLITIQUE

#### CAMBODGE



DUMONT M., RENOUX JF , *Autrement vu- Cambodge* ½ ARTE REPORTAGE  
21 avril,20 mn

Pendant 2 semaines, Autrement vu se consacre à la mémoire audiovisuelle du Cambodge au travers du centre de ressources de Bophana, créé en hommage à une ancienne prisonnière exécutée sous le régime des Khmers rouges.

## JERUSALEM



FALLAH, M. ; PETAUX, J.M. *Jérusalem: la guerre des tunnels* ARTE: REPORTAGE, 24 FEVRIER 20 mn.

« La population manifeste sa colère contre la construction d'une nouvelle passerelle le long de la fameuse Esplanade des mosquées à Jérusalem...»

## KOSOVO



LE DESSOUS DES CARTES. *Quel statut pour le Kosovo ?* 07 MARS, 10 mn.

« Allons-nous voir en 2006 la naissance d'un nouvel État en Europe ? Aujourd'hui sous tutelle internationale, le Kosovo, région de l'ex-Yougoslavie, pourrait bel et bien accéder à l'indépendance. Mais le Kosovo forme-t-il une nation ou n'est-il qu'une province de Serbie? Le Kosovo est aujourd'hui surtout un casse-tête pour la communauté internationale. »

## RUSSIE



HANKE, S. *Les Jeunes filles du Pénitencier de Tomsk* ARTE: LA VIE EN FACE, 5 FEVRIER 55 mn.

« Malgré l'effondrement de l'empire soviétique, des colonies pénitentiaires existent toujours en Sibérie. Immersion inédite dans un camp pour jeunes filles mineures à la périphérie de la ville de Tomsk. »



KOYTEK, O. *Les enfants oubliés de Saint-Pétersbourg* ARTE: REPORTAGE, 24 FEVRIER 20 mn.

« Les enfants des rues. Drogués, prostitués. Fondus dans un paysage urbain, mais inexistants...»

## HUMANITAIRE



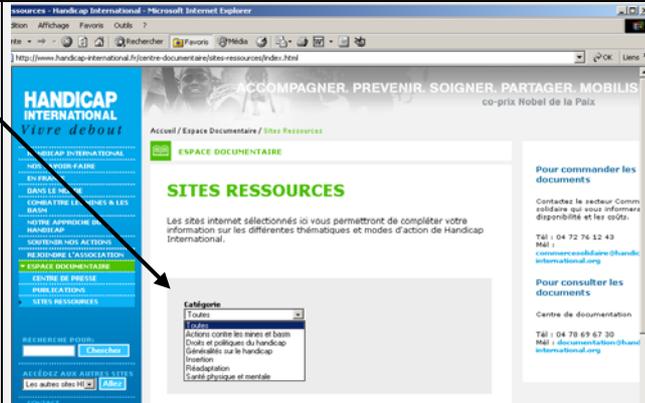
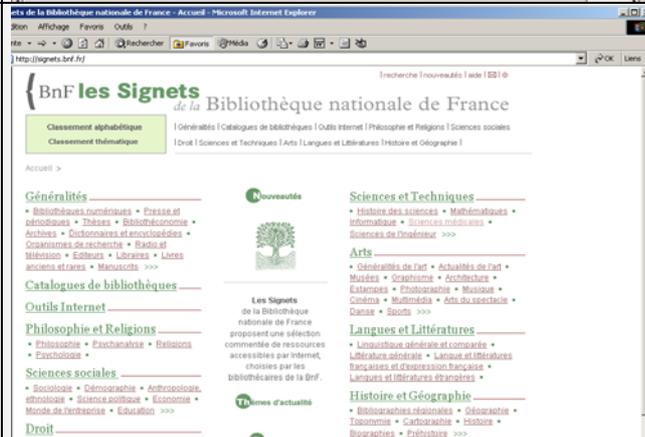
Présenté par PULVAR, A. *Parlez-moi d'ailleurs "ONG : vers une citoyenneté planétaire ?"* LCP ASSEMBLÉE NATIONALE : ÉMISSION, 5 FEVRIER 60 mn.

« invités : J-H Bradol, président de Médecins Sans Frontières, A. Peigney, directeur des opérations internationales de la Croix-Rouge française, P. Ryfman, membre du Conseil d'Orientation et de l'Action Humanitaire d'Urgence (auprès du Ministère des Affaires Étrangères), C. Troublé, auteur de "L'humanitaire en turbulences".»

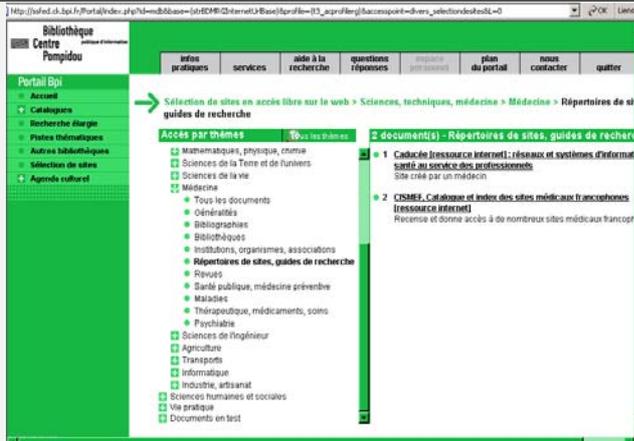
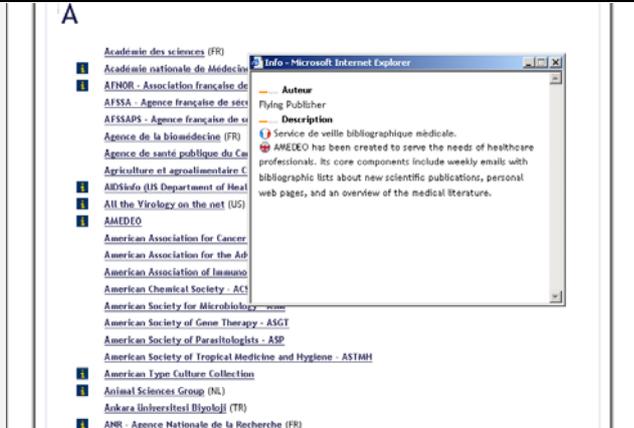
***Annexe 12: Étude Comparative des  
Répertoires de Sites Web***

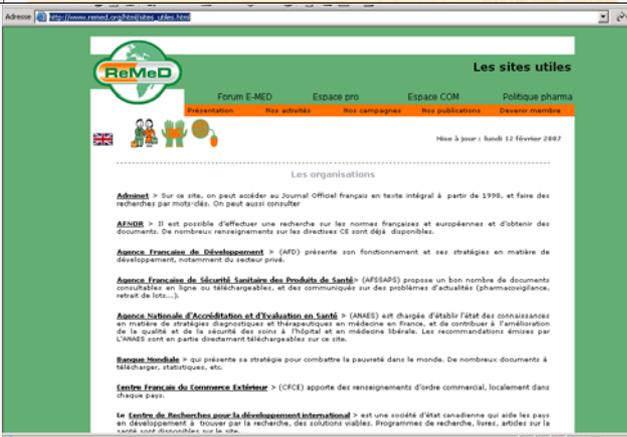
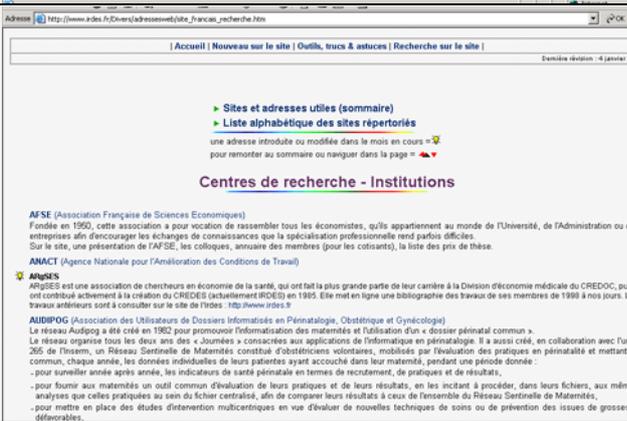


## Tableau de Synthèse: Étude Comparative des Répertoires de Sites Web

Site Web	Description	Capture d'écran
<b>Handicap International:</b> <a href="http://www.handicap-international.fr/fr/centre-documentaire/sites-ressources/index.html">http://www.handicap-international.fr/fr/centre-documentaire/sites-ressources/index.html</a>	Exemple d'un menu déroulant de sites ressources par catégorie	
<b>Handicap International</b>	La page Web des Sites Ressources avec des résumés du contenu du site et un lien vers le site: <b>une page Web par catégorie</b> (exemple: <i>Généralités sur le Handicap</i> )	
<b>BNF (les Signets de la Bibliothèque nationale de France):</b> <a href="http://signets.bnf.fr/">http://signets.bnf.fr/</a>	Annuaire de sites Web classés par thématique: Généralités, Philosophie et Religions, Sciences sociales, Sciences et Techniques...	
<b>BNF</b>	La page Web par thématique (ex. Sciences médicales): <b>une page par thématique</b>	

<p><b>BNF</b></p>	<p>En cliquant sur une discipline, on affiche la liste de sites recherchés. <b>Voici le format:</b> titre du site, pays, langue(s), auteur(s), paragraphe descripteur, site Web, date de dernière mise à jour, type de site, thème(s) associé(s)</p>	 <p>http://signets.bnf.fr/index.php?cat=155&amp;cat=155</p> <p>BnF les Signets de la Bibliothèque nationale de France</p> <p>Classification alphabétique Classification thématique</p> <p>Actualité &gt; Sciences et techniques &gt; Sciences médicales &gt; Médecine &gt; Sites dédiés à une discipline médicale</p> <p><b>Sites dédiés à une discipline médicale</b></p> <p>Liste des signets</p> <p>ADA on line • <a href="#">apf-moteurline.org</a>, Le portail d'information et d'orientation sur les situations de handicap moteur • <a href="#">Amisart</a> • <a href="#">AUSANT</a> • <a href="#">Cours National de Bio</a> • <a href="#">Cours Documentation Bibliographie</a> • <a href="#">Handicap Information</a> • <a href="#">Handisport Le Portail du handicap</a> • <a href="#">L'Atlas du cerveau (The atlas brain atlas)</a> • <a href="#">Neurologie on the Web</a> • <a href="#">Dorland</a> • <a href="#">Site Info Service</a> • <a href="#">Site Physio</a> • <a href="#">Premier portail consacré aux aveugles et malvoyants</a> • <a href="#">WebPain</a> • <a href="#">Internet Pathology Laboratory</a> •</p> <p>ADA on line</p> <p>Pays : Etats-Unis   Langue(s) : anglais Autonym(e) : American Dental Association Site de l'American Dental Association. Ressources pour les professionnels, les patients et les étudiants. <a href="#">http://www.ada.org</a></p> <p>Date de dernière mise à jour : 26/12/2006 Département Sciences et techniques Type : Fournisseurs_d'Informations Organisations (associations, fondations) Thème(s) : &gt; Sciences et techniques &gt; Sciences médicales &gt; Médecine &gt; Sites dédiés à une discipline médicale</p> <p><a href="#">apf-moteurline.org</a>, Le portail d'information et d'orientation sur les situations de handicap moteur</p>
<p><b>ADBS:</b> <a href="http://www.adbs.fr/site/repertoires/listes/index.php">http://www.adbs.fr/site/repertoires/listes/index.php</a></p>	<p>Petits résumés de sites Web + lien vers site</p>	 <p>http://www.adbs.fr/site/repertoires/listes/index.php</p> <p>ADBS</p> <p>Management de l'information Carrière et formations Espace emploi Evénements professionnels Travaux et publications Répertoires et annuaires Praticiens en information-documentation Organismes et associations Ressources web Listes en info-doc Outils Centres de documentation Outils Qui sommes-nous ?</p> <p>Listes de diffusion FAQ <a href="#">Connexion</a> <a href="#">Recherche avancée</a> <a href="#">Accès adhérent</a></p> <p>Adbs.fr &gt; Répertoires et annuaires &gt; Listes en information-documentation</p> <p><b>Listes en information-documentation</b></p> <p>Forums et listes de discussion du secteur de l'information-documentation</p> <p>(Mise à jour mars 2006)</p> <p><b>Adb-bvd</b> Cette liste de discussion de l'Association belge de documentation est destinée aux professionnels de la gestion de l'information ou de la documentation. Cette liste se veut multilingue. Elle est modérée. <a href="#">www.adb-bvd.be/index.php?lang=fr&amp;lang=fr</a></p> <p><b>adbs-info</b> Créée par l'ADBS (Association des professionnels de l'information et de la documentation) en 1994, elle a pour objectif de faciliter les échanges d'informations, d'idées et d'expériences au sein de la communauté des professionnels de l'information et de la documentation, notamment en ce qui concerne le développement des accès électroniques à l'information. <a href="#">http://symposium.adbs.fr/infos/adbs-info</a> ; <a href="#">moderateur@adbs.fr</a></p>
<p><b>ENSSIB:</b> <a href="http://www.enssib.fr/articled.php?id=155&amp;cat=Biblioth%C3%A9que+num%C3%A9rique&amp;id_cat=155">http://www.enssib.fr/articled.php?id=155&amp;cat=Biblioth%C3%A9que+num%C3%A9rique&amp;id_cat=155</a></p>	<p>Description des sites + lien vers site ('Consultez le site')</p>	 <p>http://www.enssib.fr/articled.php?id=155&amp;cat=Biblioth%C3%A9que+num%C3%A9rique&amp;id_cat=155</p> <p>enssib</p> <p><b>Sites enssib</b></p> <p><b>FORMIST (Réseau francophone pour la formation à l'usage de l'information dans l'enseignement supérieur)</b></p> <p>Ce site construit autour du thème de la maîtrise de l'information recense des ressources pédagogiques (cours, fiches techniques, répertoires de ressources, articles et annonces de colloques et de stages). Il est gratuit et accessible à tous : étudiants, enseignants, formateurs, informateurs....</p> <p><b>Former les étudiants à la maîtrise de l'information [Formist]</b></p> <p>Guide de formation à l'étudiant et la documentation dont la rédaction a été confiée à un groupe d'experts bibliothécaires-enseignants, sous la coordination de Claire Panjuel (URFIST de PARIS3). Ce guide se veut orienté vers la pratique, court et enrichi d'exemples.</p> <p><b>Le 88F n° 1-2007 est paru</b></p> <p><b>Mise en ligne du rapport de jury du concours de bibliothécaires 2006</b></p> <p><b>Formation continue - Le catalogue 2007</b></p> <p><b>Acquisitions : novembre/décembre 2006</b></p>
<p><b>BPI:</b> <a href="http://ssfed.ck.bpi.fr/Portail/index.php?id=466&amp;L=0">http://ssfed.ck.bpi.fr/Portail/index.php?id=466&amp;L=0</a></p>	<p><b>Classement thématique:</b> accès par thèmes, sous-thèmes ou accès par la liste des documents</p>	 <p>http://ssfed.ck.bpi.fr/Portail/index.php?id=466&amp;L=0</p> <p>Bibliothèque Centre Pamphile</p> <p>Portail Bpi</p> <p>Accueil Catalogues Recherche élargie Pistes thématiques Autres bibliothèques Sélection de sites Agenda culturel</p> <p>infos pratiques services aide à la recherche opinions élargies plan du portail news contacteur quitter</p> <p>Sélection de sites en accès libre sur le web &gt; Sciences, techniques, médecine</p> <p><b>Accès par thèmes</b> <a href="#">Retour en France</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Actualités, médias, presse</li> <li><input type="checkbox"/> Arts</li> <li><input type="checkbox"/> Droit, administration, institutions</li> <li><input type="checkbox"/> Economie, entreprise, gestion</li> <li><input type="checkbox"/> Généralités</li> <li><input type="checkbox"/> Histoire</li> <li><input type="checkbox"/> Langues, littératures</li> <li><input type="checkbox"/> Loisirs, sports, tourisme</li> <li><input type="checkbox"/> Philosophie, religions</li> <li><input type="checkbox"/> Recherche d'emploi, métiers, formation</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> <b>Sciences, techniques, médecine</b></li> <li><input type="checkbox"/> Océanologie</li> <li><input type="checkbox"/> Mathématiques, physique, chimie</li> <li><input type="checkbox"/> Sciences de la Terre et de l'univers</li> <li><input type="checkbox"/> Sciences de la vie</li> <li><input type="checkbox"/> Médecine</li> <li><input type="checkbox"/> Sciences de l'ingénieur</li> <li><input type="checkbox"/> Agriculture</li> <li><input type="checkbox"/> Transports</li> <li><input type="checkbox"/> Informatique</li> <li><input type="checkbox"/> Industrie, artisanat</li> <li><input type="checkbox"/> Sciences humaines et sociales</li> <li><input type="checkbox"/> Vie pratique</li> <li><input type="checkbox"/> Documents en test</li> </ul> <p>Pour accéder aux documents, cliquez dans la liste ci-contre : <input type="checkbox"/> affiche les sous-thèmes <input type="checkbox"/> affiche la liste des documents</p>

<p><b>BPI</b></p>	<p>Exemple: médecine, répertoires des sites (à gauche) et les documents correspondants (à droite): avec une <b>petite description</b> du contenu et un <b>lien vers une fiche plus détaillée</b></p>	
<p><b>BPI</b></p>	<p>Voici la <b>notice détaillée</b> du site: sujet, cote notice, thème et lien vers site</p>	
<p><b>Liens vers les meilleurs sites Web (sites-catalogues médicaux):</b>  <a href="http://www.adiph.org/sites/index.html">http://www.adiph.org/sites/index.html</a></p>	<p>Exemple d'un répertoire de sites <b>avec résumés</b>: le logo du site, un lien vers le site Web, un résumé du site, le(s) langue(s), type d'accès : (libre, gratuit...), les mots-clés</p>	
<p><b>Institut Pasteur:</b>  <a href="http://www2.pasteur.fr/infosci/biblio/ressources/sites/">http://www2.pasteur.fr/infosci/biblio/ressources/sites/</a></p>	<p>Pour une description du contenu du site-- cliquez sur le <b>i</b> dans le carré à gauche du nom du site : puis apparition d'une <b>nouvelle fenêtre</b> avec l'auteur(s), description du site</p>	

<p><b>BIUM:</b>  <b>Bibliothèque Interuniversitaire de médecine et d'odontologie:</b>  <a href="http://www.bium.univ-paris5.fr/medecine/liens_div_cad.htm">http://www.bium.univ-paris5.fr/medecine/liens_div_cad.htm</a></p>	<p>Les liens sont repartis dans leurs rubriques respectives: <b>recherche</b> par mots-clés, domaine, date, pays</p>	
<p><b>BIUM</b></p>	<p>Puis les <b>résultats</b> : titre du site qui sert également comme lien vers le site, petit résumé, enfin un autre lien vers le site</p>	
<p><b>ReMed:</b>  <a href="http://www.remed.org/html/sites_utiles.html">http://www.remed.org/html/sites_utiles.html</a></p>	<p>Titre du site (en tant que lien) + paragraphe descripteur</p>	
<p><b>IRDES:</b>  <b>Institut de Recherche et Documentation en Economie de la Santé</b>  <a href="http://www.irdes.fr/Div_ers/adressesweb/sommaire.htm">http://www.irdes.fr/Div_ers/adressesweb/sommaire.htm</a></p>	<p>Sigle de l'organisation, titre (en tant que lien), et résumé           De plus, imagerie d'ampoule pour une adresse Web introduite ou modifiée pendant le mois courant</p>	

Ces répertoires de sites Web ont été consultés en février 2007.

***Annexe 13: Guide d'Entretien: Projet  
Intranet (2006)***

## Guide d'entretien<sup>80</sup> : **Projet Intranet** (2006):

*L'intranet, c'est la page qui apparaît quand vous ouvrez votre navigateur internet, sur laquelle vous avez une série de liens vers des pages ou des documents utiles. C'est également les outils que nous utilisons pour travailler en groupe : le mail, les dossiers partagés sur le réseau, Tukul, etc.*

*Il va être revu, le but étant d'y centraliser et d'organiser au maximum l'information, pour au final nous simplifier le travail. Il ne s'adressera pas uniquement au siège comme c'est le cas actuellement, mais également aux terrains (ayant une connexion internet), aux sections partenaires, aux antennes, aux membres, aux satellites, avec des contenus, des fonctionnalités et des niveaux d'accès qui pourront varier selon les publics.*

*Vous avez certainement des idées sur le sujet, des besoins précis ou de vagues envies. Vous pouvez utiliser ce document pour le dire ; les chapitres et les questions sont là pour guider votre réflexion, mais n'hésitez pas à sortir du cadre... Et si vous avez trop à dire, contactez-moi directement, ce sera plus simple.*

---

### **L'info pratique**

Adresses / Contacts / Plannings / Organigrammes / Cartes... *Comment mieux organiser cette information de base et perdre moins de temps à la trouver ?*

### **L'info médicale**

Sur l'intranet siège, le centre de documentation propose des liens vers des bases de documents médicales en ligne. Nous n'avions pas compris que l'objectif était que ce soit accessible par le plus grand nombre (particulièrement le terrain) et cela va être corrigé dans le nouvel Intranet. *Comment aller plus loin ? Une page par activité médicale compilant un certain nombre de données, documents, liens... ?*

### **Les documents**

Stockage, partage, archivage...

Actuellement, vous stockez vos documents sur vos ordinateurs, et / ou dans le dossier partagé du département (Dossier Tech-Med sur le réseau). Certains postent également des documents dans Tukul pour qu'ils soient accessibles du terrain.

*Le partage au niveau du département, des desks, des terrains est-il efficace ?*

*Avez-vous organisé l'archivage des documents électroniques à votre niveau (sur cd par exemple) ? au niveau du département ?*

*La diffusion des guides et documents de référence est-elle satisfaisante ? Diffusion électronique par email ? Sur un site internet ?*

### **Les données terrain**

Les outils de gestion de l'information médicale déployés sur le terrain font remonter une information chiffrée au siège. *Rencontrez-vous des difficultés pour archiver ces données, les compiler / consolider, les partager ? Quels liens avec Epicentre ? Leurs bases de données ?*

### **Le mail**

C'est devenu un outil de travail très important pour tout le monde. *Quelles limites / problèmes rencontrez-vous ? Comment l'améliorer ?*

---

<sup>80</sup> Rédigé par Arnaud ROBIN. Chef du projet nouvel Intranet. Département Communication. Médecins Sans Frontières.

***Annexe 14: Guide d'Entretien (avril  
2007)***

<b>Guide d'entretien (avril 2007):</b>
--

**Présentation du projet:**

*Cette enquête porte sur les ressources proposées par le centre de documentation sur l'Intranet. Elle a pour objectif de mieux cerner vos attentes en terme de documentation et d'accès à l'information afin d'apporter une réponse efficace et concrète à vos besoins.*

**Profil de l'interviewé:**

Communication  
Fondation  
Ressources Humaines (volontaires)  
Opérations

**1. Connaissez-vous les ressources proposées par le centre de documentation sur l'intranet ?**

**Les utilisez-vous ?**

**Si non, pourquoi ?**

**Présentation des ressources actuelles sur l'Intranet:**

- *Accès au catalogue des documents disponibles au centre de documentation*
- *Bibliographies actualisées quotidiennement (multimedia) sur nos pays d'intervention*
- *Actualité des acquisitions du centre de documentation (dvd, ouvrages, articles-revues spécialisés, cdroms) à votre disposition*
- *Informations pays-départs en mission (pages pays: rapports d'activité, cartes, informations générales/sanitaires/culturelles/pratiques)*
- *Rapports en version électronique (EIU, Crisis Group) sur les pages pays*
- *Répertoire de sites médicaux et géopolitiques*
- *Liste d'abonnements à des périodiques médicaux, géopolitiques et humanitaires (papier ou en ligne)*

**Est-ce que ces ressources vous intéressent? Lesquelles?**

**2. Nouveautés proposées pour répondre plus efficacement à vos besoins :****Ressources:****Accès aux ressources :**

- **Toujours un espace documentation avec accès à l'ensemble de nos ressources**
- **Nouveauté : intégration directe des ressources dans les pages pays/projet de l'intranet :** rapports, bibliographies actualisées en permanence, les articles spécialisés à ne pas rater, ouvrages de référence, news du jour, liens Web pertinents...?

**Qu'en pensez-vous ?**

**Ces types d'informations sont-ils susceptibles de vous intéresser ?**

***Indiquez un ordre de priorité :***

- Sélection de sites web, par thématique ou pays, validés par les experts et avec description du contenu du site
- Bibliographies par pays ou par thématique (multimedia)
- Les nouveautés du centre de documentation
- Les ouvrages de référence et articles de fond à ne pas rater par thématique / pays: clairement visibles sur l'Intranet
- Les news du jour par thématique / pays
- Les informations pratiques/culturelles/sanitaires par pays? Lesquelles? (déjà dans les pages pays-départ)

**Avez-vous d'autres suggestions ?**

**Type de Diffusion:**

- Souhaitez-vous être tenu au courant des nouveautés du centre de documentation concernant votre activité ?  
Si oui, comment ? : par mail ou dans les pages d'Intranet dédiées?
- Souhaitez-vous recevoir les news du jour par mail?  
Si non, préférez-vous les consulter directement sur les pages d'Intranet dédiées ?
- Êtes-vous intéressé d'effectuer vos propres recherches dans notre catalogue en ligne ?
- Souhaitez-vous recevoir des informations personnalisées selon vos préférences?  
Si oui, comment ? (par mail, par un système d'alertes, ou dans les pages d'Intranet dédiées?) À quelle fréquence?

**3. Avez-vous des attentes / suggestions particulières?**

## ***Annexe 15: Résultats des Entretiens par Public***

Tableau de Synthèse: Résultats des Entretiens par Public

Public	Nos ressources en ligne	Nouveautés Préférées	Type de Diffusion	Suggestions/Conseils
<b>Communication</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consultation régulière: base photos</li> <li>▪ Consultation occasionnelle: pages pays</li> <li>▪ Les cartes sont plutôt consultées depuis le serveur de fichiers</li> <li>▪ En générale: <b>ils ne sont pas au courant des ressources en ligne</b> (surtout catalogue, cartes...); n'ont <b>pas le temps</b> d'aller consulter les listes de sites; et il existe une <b>concurrence avec d'autres informations</b> (alertes Google, dépêches AFP)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Les infos pratiques centralisées*</b> (type fiches pays, mise à jour et très synthétique)</li> <li>▪ <b>Sélection de sites Web par pays</b> (surtout les sites Web locaux par pays, journaux locaux)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Type de diffusion préférée: <b>l'email</b> pour les nouveautés, les news du jour, les informations personnalisés... <b>de façon raisonnable</b></li> <li>▪ <i>Fréquence pour les news du jour: <u>au fur et à mesure</u> de la journée</i></li> <li>▪ <i>Fréquence pour d'autres informations: <u>une fois par semaine ou par mois</u></i></li> <li>▪ Pas le temps de consulter l'Intranet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Meilleur classement de ressources</b> (difficile de trouver les infos pertinentes par rapport aux moteurs de recherche type <i>Google</i>): Besoin de <b>présentation plus claire, la valeur ajoutée</b> aux pages d'Intranet, la mise en avant de certaines ressources</li> <li>▪ <b>Besoin d'information très pratique synthétisée</b> sur les pays de mission (à diffuser très rapidement aux journalistes—ou se loger, nourrir, louer une voiture dans le pays, vaccins, sécurité, le temps...). Elles n'ont pas toujours accès aux fiches des <i>Ressources Humaines</i>, besoin de <b>CENTRALISATION de l'information</b>.</li> <li>▪ Cartes avec activités de MSF France et à l'international</li> <li>▪ Diffusion de nos ressources par mail: accompagnées par des <b>petits descripteurs</b> de la ressource: <b>pourquoi la consulter?</b> (valeur ajoutée à nos ressources)</li> <li>▪ Des <b>pages d'Intranet plus simples, plus ergonomiques, plus lisibles, plus claires</b></li> <li>▪ <b>Sensibilisation des gens aux ressources du centre de documentation</b> sur Intranet, <i>et comment les trouver</i></li> </ul>
<b>Fondation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consultation régulière: <b>Bibliographies</b> (nouvelles acquisitions au centre de documentation)</li> <li>▪ Consultation <i>ratée</i>: <b>catalogue en ligne=hyper compliqué</b></li> <li>▪ <i>Jamais consultée</i>: <b>Informations pays-départs</b>: ces types d'informations utiles, mais elle ne savait pas qu'elles existent</li> <li>▪ <i>Les ressources les plus</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Sélection de sites Web, bibliographies et nouveautés du centre de documentation PLUS VISIBLES</b> sur Intranet avec alertes par mail, <b>ouvrages de référence et articles de fond PLUS VISIBLES</b> sur l'Intranet avec alertes par mail, news du jour</li> <li>▪ Beaucoup moins intéressant pour</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Nouveautés</b> du centre de doc.=par <b>email</b></li> <li>▪ <i>Pas intéressant</i>: ni news du jour ni informations personnalisées (ce n'est pas utile pour la Fondation car leurs domaines de recherche sont trop larges, alors surcharge d'infos)</li> <li>▪ <b>Catalogue en ligne=OUI</b>, interrogation du catalogue en ligne très</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Interface de recherche plus claire, moteur de recherche plus simple</b></li> <li>▪ <b>Sensibilisation aux ressources documentaires sur l'Intranet</b>, lors d'un <u>point d'information</u> ou des <u>réunions des départements divers</u>, parce que l'Intranet n'est pas assez visible et on ne sait malheureusement pas ce qu'il est à disposition de tous</li> </ul>

	<i>importantes pour la Fondation:</i> (1) <b>nouveautés</b> au centre de documentation (2) la <b>RECHERCHE</b> (dans le <b>catalogue</b> )	eux=informations pratiques/culturelles par pays	intéressant pour toute la Fondation, de pouvoir effectuer leurs propres recherches quand ils veulent	
<b>Ressources Humaines</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les ressources documentaires <b>ne sont pas consultées</b>, ils n'ont pas <b>l'habitude</b>, ne savent pas ce qu'il y a, <b>n'ont pas le temps</b> de les consulter...de plus, <b>ils reçoivent déjà beaucoup d'infos des desks</b> (<i>Opérations</i>) <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Les ressources les plus importantes pour eux:</i> les <b>informations pratiques/culturelles/sanitaires par pays/par mission; les ouvrages, articles par pays, ressources géopolitiques/humanitaires</b></li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Sélection de sites Web, ouvrages de références et articles de fonds</b> clairement VISIBLES sur l'Intranet, les <b>news du jour</b> par thématique, les <b>informations pratiques/culturelles/sanitaires MISES A JOUR</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tout ce qui concerne les fiches de départ: sites sélectionnés <b>à jour</b>, information sanitaire <b>à jour</b></li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Nouveautés et news:</b> plutôt sur l'<b>Intranet</b> (+ petits <b>emails d'alerte</b> avec lien vers l'Intranet) <ul style="list-style-type: none"> <li>ATTENTION de ne pas envoyer trop d'emails!</li> <li>Pas forcément besoin des informations personnalisées</li> <li>Très intéressant: <b>catalogue en ligne</b> pour effectuer leurs propres recherches mais ne savent pas l'utiliser</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intégration des ressources documentaires dans le "Welcome document" des Ressources Humaines pour les volontaires partant sur le terrain (informations pratiques par pays) <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Meilleur accès aux ressources pour les volontaires sur le terrain et les membres de l'association de MSF</b> (ex-volontaires): nouveautés, articles sur les pays d'intervention, pour être tenus au courant</li> <li><b>Sensibilisation aux ressources du centre de documentation en ligne:</b> le centre de doc. n'est pas très visible au sein de MSF, ni l'espace physique (forcement dû au déménagement) ni l'espace numérique (pas encore)</li> </ul> </li> </ul>
<b>Opérations</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Non consulté</b> (ne connaissent pas des ressources disponibles, par exemple les informations pratiques, culturelles, sanitaires par pays)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Sélection de sites Web</b></li> <li><b>Bibliographies</b> par pays/thématique/nouveautés surtout pour les expats ou chefs de mission</li> <li>Les <b>news du jour</b> (attention au nombre et au contenu d'articles envoyés)</li> <li>Les <b>informations pratiques/culturelles/sanitaires par pays</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Nouveautés: email (genre synthétique) + liens vers l'Intranet</b></li> <li><b>News du jour: email</b> (attention, pas trop) + <b>sur l'Intranet</b> (ex: <b>sélection du mois par pays</b>) <ul style="list-style-type: none"> <li>Oui aux informations personnalisées genre 2 fois par mois (journaux, ouvrages, articles, news)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>News monitoring:</b> tri par service <i>Communication</i> avant la diffusion d'articles? Attention au nombre et au contenu d'articles envoyés</li> <li><b>Campagne de sensibilisation aux outils, services, ressources documentaires en ligne</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Problématique: il y a tellement d'informations qui tombent à MSF, voir trop, tout le monde est débordé d'information, il faut faire le tri</li> <li><b>Idée: articles en texte intégral disponible sur le site Web</b></li> </ul> </li> </ul>

***Annexe 16: Répertoire de Sites Web  
Géopolitiques (FR)***

## Liens Géopolitiques (FR)

### » ONG/DROITS DE L'HOMME

- » [ACF](#) (Action Contre la Faim / Action Against Hunger) [FR](#) / [EN](#) / +
- » [Amnesty International](#) [FR](#) / [EN](#) / +
- » [CARE](#) (Cooperative for Assistance and Relief Everywhere, Inc.) EN
- » [CICR / ICRC](#) (Comité International de la Croix Rouge / International Red Cross) [FR](#) / [EN](#) / +
- » [Coalition pour la cour pénale internationale](#) (Coalition for the International Criminal Court) [FR](#) / [EN](#) / +
- » [Coalition to stop the use of Child Soldiers](#) EN
- » [FICR / IFRC](#) (Fédération Internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge / International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies) [FR](#) / [EN](#) / +
- » [FIDH](#) (Fédération Internationale des Droits de l'Homme) [FR](#) / [EN](#) / +
- » [Globenet](#) (Réseau Internet associatif et solidaire) FR
- » [Handicap International](#) [FR](#) / [EN](#) / +
- » [HRW](#) (Human Rights Watch) [FR](#) / [EN](#) / +
- » [INTERACTION](#) (American Council for Voluntary International Action) EN
- » [International Alert](#) EN
- » [International campaign to ban landmines](#) [FR](#) / [EN](#) / +
- » [ICG](#) (International Crisis Group) [FR](#) / [EN](#) / +
- » [MDM](#) (Médecins Du Monde / Doctors of the World) [FR](#) / [EN](#) / +
- » [Minority Rights Group International](#) EN
- » [OXFAM](#) (Oxford Committee for Famine Relief) EN
- » [Refugees International](#) EN
- » [Save the Children Fund](#) (International Save the Children Alliance) [FR](#) / [EN](#) / +
- » [USCRI](#) (United States Committee for Refugees and Immigrants) EN

### » ORGANISATIONS RÉGIONALES

#### Afrique

- » [CEEAC / ECCAS](#) (*Communauté Economique des Etats de l'Afrique Centrale / Economic Community of Central African States*) [FR](#) / [EN](#) / +  
LA CEEAC regroupe 11 états (Angola, Burundi, Cameroun, Centrafrique, Congo, République démocratique du Congo, Gabon, Guinée équatoriale, Rwanda, Sao Tomé et Príncipe, Tchad) visant le développement économique, social et culturel de l'Afrique . Ce site vous propose les dernières actualités sur l'Afrique Centrale, ses domaines d'intervention, des documents officiels
- » [SADC](#) (*Communauté de Développement de l'Afrique Australe / Southern African Development Community*) [FR](#) / [EN](#) / +  
La SADC a été créée par les gouvernements de 9 pays de l'Afrique australe (Angola, Botswana, Lesotho, Malawi, Mozambique, Swaziland, Tanzanie, Zambie et Zimbabwe). Sur ce site, vous trouverez des informations sur l'Afrique australe et sur les programmes d'action de la SADC.
- » [UA / AU](#) (*Union Africaine / African Union*) [FR](#) / [EN](#) / +  
L'Union africaine œuvre fondamentalement à la promotion de la paix, de la sécurité et de la stabilité en Afrique. Ce site présente des actualités et des événements, divers documents, un répertoire de liens...

#### Amérique

- » [BID / IDB](#) (*Banque Interaméricaine de Développement / Inter-American Development Bank*) [FR](#) / [EN](#) / +  
C'est le principal bailleur de fonds multilatéraux pour des projets de développement économique, social et institutionnel en Amérique latine et dans les Caraïbes. Ce site vous propose des informations sur les initiatives de la BID, une espace de partage de connaissances, et un accès aux publications et aux documents fondamentaux...

» [OEA / OAS](#) (*Organisation des Etats Américains / Organisation of American States*)

[FR](#) / [EN](#) / +

L'OEA représente 35 pays de l'Amérique en défendant les principes de la démocratie et les droits de l'homme. Vous trouverez sur le site Web des informations par pays, des ressources culturelles, des documents, des nouvelles...

### Asie et Pacifique

» [ASEAN](#) (*Association of Southeast Asian Nations*)

EN

Cette association regroupe une dizaine de pays asiatiques en assurant l'intégration économique et la coopération entre pays. Ce site vous propose des publications, des rapports, des discours...

### Europe

» [Conseil de l'Europe](#) (*Council of Europe*)

[FR](#) / [EN](#) / +

Le Conseil de l'Europe représente 47 pays membres en favorisant en Europe un espace démocratique et juridique commun. Le site Web vous propose des informations sur les activités de l'organisation, des événements, des actualités, et un accès aux éditions du Conseil.

## » ORGANISATIONS INTER-GOUVERNEMENTALES

### 1 - Communauté européenne

» [Commission européenne / European Commission](#)

[FR](#) / [EN](#)

» [ECHO](#) (European Community Humanitarian Office)

[FR](#) / [EN](#)

» [ECHR](#) (Cour Européenne des Droits de l'Homme / European Court of Human Rights)

[FR](#) / [EN](#)

» [OSCE](#) (Organisation pour la Sécurité et la Coopération en Europe / Organization for Security and Co-operation in Europe)

[FR](#) / [EN](#) / +

» [Union européenne](#) (European Union)

[FR](#) / [EN](#) / +

### 2 - Nations Unies

» [CIJ / ICJ](#) (Cour International de Justice / International Court of Justice)

[FR](#) / [EN](#)

» [Conseil de Sécurité des Nations Unies](#) (UN Security Council)

[FR](#) / [EN](#) / +

» [FAO](#) (Organisation pour l'Alimentation et l'Agriculture / Food and Agriculture Organization)

[FR](#) / [EN](#) / +

» [OCHA](#) (UN Office for the Coordination of Humanitarian Affairs)

EN

» [OMS / WHO](#) (Organisation Mondiale de la Santé / World Health Organization)

[FR](#) / [EN](#) / +

» [ONU](#) (Organisation des Nations Unies / United Nations)

[FR](#) / [EN](#) / +

» [PAM / WFP](#) (Programme Alimentaire Mondial / World Food Programme)

[FR](#) / [EN](#) / +

» [PNUD / UNDP](#) (Programme des Nations Unies pour le développement / UN Development Programme)

[FR](#) / [EN](#) / +

» [TPIR / ICTR](#) (Tribunal Pénal International pour le Rwanda / International Criminal Tribunal for Rwanda)

[FR](#) / [EN](#) / +

» [TPIY / ICTY](#) (Tribunal Pénal International pour l'ex-Yougoslavie / International Criminal Tribunal for the Former Yugoslavia)

[FR](#) / [EN](#) / +

» [Tribunal spécial pour la Sierra Leone](#) (The Special Court for Sierra Leone)

EN

» [UNAIDS](#) (The Joint United Nations Programme on HIV/AIDS)

EN

» [UNESCO](#) (Organisation des Nations Unies pour l'Éducation, la Science, et la Culture / United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization)

[FR](#) / [EN](#) / +

» [UNFPA](#) (United Nations Population Fund)

[FR](#) / [EN](#) / +

» [UNHCR](#) (L'Agence des Nations Unies pour les Réfugiés / United Nations High Commissioner for Refugees)

[FR](#) / [EN](#) / +

» [UNICEF](#) (United Nations International Children's Emergency Fund)

[FR](#) / [EN](#) / +

» [UNIFEM](#) (United Nations Development Fund for Women)

EN

» [UNOG](#) (L'office des Nations Unies à Genève / The United Nations Office at Geneva)

[FR](#) / [EN](#)

### 3 –Autres Organisations Internationales

» [CPI / ICC](#) (Cour Pénale Internationale / International Criminal Court)

[FR](#) / [EN](#)

» [FMI / IMF](#) (Fonds Monétaire International / International Monetary Fund)

[FR](#) / [EN](#) / +

- » [OCDE / OECD](#) (Organisation pour la Coopération et le Développement Économique / Organization for Economic Co-operation and Development) [FR](#) / [EN](#)
- » [OIM / IOM](#) (Organisation Internationale pour les Migrations / International Organization for Migration) [FR](#) / [EN](#) / +
- » [La Banque Mondiale / The World Bank](#) [FR](#) / [EN](#) / +

## » CENTRES ET INSTITUTS DE RECHERCHE

» [CCISD](#) (*Centre de Coopération Internationale en Santé et Développement*) [FR](#) / [EN](#) / +  
Le CCISD se spécialise dans la conception et la gestion de projets en matière de santé sur la scène internationale. De nombreuses ressources sont disponibles sur le site Web : des informations sur les projets divers de l'organisation, des rapports, des modules de formation...

» [Centre for Humanitarian Dialogue](#) [EN](#)  
Le centre vise à faciliter et soutenir des processus de paix et contribuer à la politique et à la recherche dans ce domaine. Sur le site Web: des informations sur les activités et les programmes du centre, des publications...

» [CERI](#) (*Le Centre d'Études et de Recherches Internationales / Center for International Studies and Research*) [FR](#) / [EN](#)  
Ce centre de recherche se consacre à l'analyse du monde contemporain et la recherche sur le système politique international. Vous trouverez sur le site Web les revues et les "working papers" de l'organisation, des manifestations associés à ses recherches, des autres publications...

» [CIDCM](#) (*Center for International Development and Conflicts Management*) [EN](#)  
C'est un centre de recherche en développement international et management de conflits. Ce site vous permet l'accès à la base de données et aux analyses variées, ainsi que des outils pour le développement durable.

» [CRDI / IDRC](#) (*Le Centre de Recherches pour le Développement International / The International Development Research Center*) [FR](#) / [EN](#) / +  
Le CRDI est une société d'état canadienne maximisant les efforts des chercheurs dans les pays en développement. Le site vous offre accès aux publications et à la bibliothèque de l'organisation, ainsi que leurs activités de recherche par thématique.

» [EADI](#) (*Association Européenne des Instituts de Recherche et de Formation en Matière de Développement / European Association of Development Research and Training Institutes*) [FR](#) / [EN](#)  
L'EADI est le réseau européen majeur dans le domaine de la recherche et de la formation en matière de développement. Vous trouverez sur ce site de nombreuses informations et publications de l'association.

» [FRS](#) (*Fondation pour la Recherche Stratégique*) [FR](#)  
La FRS est un réseau de réflexion stratégique en sécurité et défense en France et à l'étranger. Ce site vous propose des divers documents classés par thématique et disponible en version électronique, ainsi que l'accès au catalogue documentaire.

» [GRIP](#) (*Groupe de Recherche et d'Information sur la Paix et la Sécurité*) [FR](#)  
Le GRIP vous propose de nombreuses informations sur l'Europe, la sécurité et le développement durable : des documents classés par thèmes de recherche, des publications diverses, un accès aux bases de données économiques et financières...

» [IDS](#) (*Institute of Development Studies*) [EN](#)  
C'est une organisation globale spécialisant dans la recherche, l'enseignement et la communication en ce qui concerne le développement international. Le portail de recherche ("IDS Research Gateway") fournit des informations sur les activités de l'IDS, et l'accès aux publications, nouvelles, événements...

» [IISS](#) (*International Institute for Strategic Studies*) [EN](#)  
L'IISS se spécialise dans le domaine du conflit politico-militaire et de l'information stratégique. Sur le site Web: des publications d'IISS et des programmes de recherche par thème/région.

» [IRD](#) (*Institut de Recherche pour le Développement*) [FR](#) / [EN](#) / +  
L'IRD a pour mission de développer des projets scientifiques centrés sur les relations entre l'homme et son environnement dans la zone intertropicale. On trouve sur ce site des actualités scientifiques et des informations scientifiques (photothèque, documentation, cartographie, bases de données), liens vers des archives ouvertes et des publications en libre accès.

» [ODI](#) (*Overseas Development Institute*) EN  
C'est un centre de recherche (basé au Royaume-Uni) pour le développement international et humanitaire. Le site Web vous propose des recherches, des conseils, des débats...

## » ACTUALITÉS ET PRESSE

### 1 – Agences de Presse

» [AFP](#) (Agence France-Presse) [FR](#) / [EN](#) / +  
» [allAfrica.com](#) (Afrique) [FR](#) / [EN](#)  
» [AP](#) (The Associated Press) EN  
» [Associated Press SERVICE FRANCAIS](#) FR  
» [Reuters](#) – Actualité [FR](#) / [EN](#) / +  
» [Reuters Africa](#) EN

### 2 – Presse en Ligne

» [Courrier International](#) FR  
» [The Economist](#) EN  
» [Far Eastern Economic Review](#) EN  
» [Le Figaro](#) FR  
» [Guardian Unlimited](#) EN  
» [L'Humanité](#) FR  
» [International Herald Tribune](#) EN  
» [Jeune Afrique](#) (actualité par pays) FR  
» [Libération](#) FR  
» [Le Monde](#) FR  
» [Le Monde diplomatique](#) FR  
» [The New York Times](#) EN  
» [Le Nouvel Observateur](#) FR  
» [Washington Post](#) EN

### 3 - Radio

» [RFI](#) (Radio France Internationale) [FR](#) / [EN](#) / +

### 4 - Télévision

» [BBC](#) (British Broadcasting Corporation) EN  
» [BBC World Service](#) [FR](#) / [EN](#) / +  
» [CNN](#) (Cable News Network) EN  
» [CNN International](#) EN / +  
» [Le Dessous des Cartes](#) (Emission géopolitique d'Arte.tv) FR / +  
» [EuroNews](#) (European News Channel) [FR](#) / [EN](#) / +

### 5 – Actualités Humanitaire

» [IRIN](#) (Nouvelles et analyses humanitaires de l'ONU) [FR](#) / [EN](#)  
» [Le Monde Diplomatique](#) (rubrique Aide humanitaire) FR  
» [ReliefWeb](#) (administré par l'OCHA – réseau d'information humanitaire) EN  
» [Reuters AlertNet](#) EN

## » INFORMATION SANITAIRE, SECURITÉ, CULTURE

» [CDC](#) (Centers for Disease Prevention and Control) EN / +

Informations diverses par pays/région : sécurité, maladies/vaccins, conseils, ressources, questions..

- » [Central Intelligence Agency](#) EN  
Alertes de sécurité, informations détaillées par pays ("*The World Factbook*")...
- » [Ethnologue.com](#) EN  
Encyclopédie de toutes les langues vivantes dans le monde (6,912 au total)
- » [Guide du Routard](#) FR  
Informations et dossiers pratiques par destination/région, voyage mode d'emploi, services divers...
- » [Travel Health Online](#) EN  
Informations diverses dans le domaine de la santé pour les voyageurs: par destination
- » [U.S. State Department International Travel Information](#) EN  
Annonces de sécurité et pour les voyageurs, informations administratives (consulats), profils par pays

## » CARTES

- » [L'Atlas Géographique Mondial](#) FR  
Cartes et informations diverses, classés d'abord par pays puis par ordre alphabétique
- » [Central Intelligence Agency's World Factbook](#) EN  
Cartes de référence, profils par pays
- » [PopulationData.net](#) FR  
Cartes du monde politique/satellite, cartes des pays, cartes thématiques, cartes de l'actualité
- » [Quid.fr](#) FR  
Cartes du monde par pays, région, ville...et photos
- » [ReliefWeb](#) EN  
Map centre : cartes par pays et associés aux urgences
- » [University of Texas Library](#) - EN  
*Perry-Castañeda Library Map Collection*: fonds de cartes diverses, cartes historiques

***Annexe 17: Répertoire de Sites Web  
Géopolitiques (EN)***

## Liens Géopolitiques (EN)

### » ONG/DROITS DE L'HOMME

- » [ACF](#) (Action Against Hunger) [FR](#) / [EN](#) / +
- » [Amnesty International](#) [FR](#) / [EN](#) / +
- » [CARE](#) (Cooperative for Assistance and Relief Everywhere, Inc.) EN
- » [Coalition for the International Criminal Court](#) [FR](#) / [EN](#) / +
- » [Coalition to stop the use of Child Soldiers](#) EN
- » [FIDH](#) (International Federation of Human Rights) [FR](#) / [EN](#) / +
- » [Globenet](#) (Internet network in solidarity) FR
- » [Handicap International](#) [FR](#) / [EN](#) / +
- » [HRW](#) (Human Rights Watch) [FR](#) / [EN](#) / +
- » [ICG](#) (International Crisis Group) [FR](#) / [EN](#) / +
- » [ICRC](#) (International Red Cross) [FR](#) / [EN](#) / +
- » [IFRC](#) (International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies) [FR](#) / [EN](#) / +
- » [INTERACTION](#) (American Council for Voluntary International Action) EN
- » [International Alert](#) EN
- » [International campaign to ban landmines](#) [FR](#) / [EN](#) / +
- » [MDM](#) (Doctors of the World) [FR](#) / [EN](#) / +
- » [Minority Rights Group International](#) EN
- » [OXFAM](#) (Oxford Committee for Famine Relief) EN
- » [Refugees International](#) EN
- » [Save the Children Fund](#) (International Save the Children Alliance) [FR](#) / [EN](#) / +
- » [USCRI](#) (United States Committee for Refugees and Immigrants) EN

### » ORGANISATIONS RÉGIONALES

#### Afrique

- » [AU](#) (*African Union*) [FR](#) / [EN](#) / +  
The goals of the African Union are the following: to promote peace, security and stability in Africa. The Web site gives access to news and events, documents and publications, and a directory of Web sites.
- » [ECCAS](#) (*Economic Community of Central African States*) [FR](#) / [EN](#) / +  
The ECCAS regroups 11 Central African States and lobbies for the economic, social and cultural development of Africa. The Web site proposes the latest news on Central Africa, information on the organization's areas of intervention, official documents...
- » [SADC](#) (*Southern African Development Community*) [FR](#) / [EN](#) / +  
The SADC represents 9 South African countries. On the Web site, you'll find various information on Southern Africa as well as the programs and activities of the SADC.

#### Amérique

- » [IDB](#) (*Inter-American Development Bank*) [FR](#) / [EN](#) / +  
The IDB is the principal lender for the funding of economic and social development projects in Latin America and the Caribbean. The Web site presents the goals and initiatives of the IDB, provides a space for the sharing of information, and gives access to fundamental documents...
- » [OAS](#) (*Organisation of American States*) [FR](#) / [EN](#) / +  
L'OAS represents 35 American states in defending the principles of democracy and human rights. On the Web site: information by country, cultural resources, documents, news...

#### Asie et Pacifique

- » [ASEAN](#) (*Association of Southeast Asian Nations*) EN  
This association, regrouping ten southeastern Asian nations, seeks to promote and assure economic integration and functional cooperation. The Web site provides access to various ASEAN publications, reports, speeches and papers.

#### Europe

- » [Council of Europe](#) [FR](#) / [EN](#) / +

The Council of Europe represents its 47 member countries in developing throughout Europe common and democratic principles. On the Web site: information concerning the council's activities, associated events, news, and access to Council publications.

## » ORGANISATIONS INTER-GOUVERNEMENTALES

### 1 - Communauté européenne

- » [ECHO](#) (European Community Humanitarian Office) [FR](#) / [EN](#)
- » [ECHR](#) (European Court of Human Rights) [FR](#) / [EN](#)
- » [European Commission](#) (African, Caribbean, and Pacific States) [FR](#) / [EN](#)
- » [European Union](#) [FR](#) / [EN](#) / +
- » [OSCE](#) (Organization for Security and Co-operation in Europe) [FR](#) / [EN](#) / +

### 2 - Nations Unies

- » [FAO](#) (Food and Agriculture Organization) [FR](#) / [EN](#) / +
- » [ICJ](#) (International Court of Justice) [FR](#) / [EN](#)
- » [ICTR](#) (International Criminal Tribunal for Rwanda) [FR](#) / [EN](#) / +
- » [ICTY](#) (International Criminal Tribunal for the Former Yugoslavia) [FR](#) / [EN](#) / +
- » [OCHA](#) (UN Office for the Coordination of Humanitarian Affairs) [EN](#)
- » [Special Court for Sierra Leone](#) [EN](#)
- » [UNAIDS](#) (The Joint United Nations Programme on HIV/AIDS) [EN](#)
- » [UNDP](#) (United Nations Development Program) [FR](#) / [EN](#) / +
- » [UNESCO](#) (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization) [FR](#) / [EN](#) / +
- » [UNFPA](#) (United Nations Population Fund) [FR](#) / [EN](#) / +
- » [UNHCR](#) (United Nations High Commissioner for Refugees) [FR](#) / [EN](#) / +
- » [UNICEF](#) (United Nations International Children's Emergency Fund) [FR](#) / [EN](#) / +
- » [UNIFEM](#) (United Nations Development Fund for Women) [EN](#)
- » [United Nations Organization](#) (ONU) [FR](#) / [EN](#) / +
- » [United Nations Security Council](#) [FR](#) / [EN](#) / +
- » [UNOG](#) (The United Nations Office at Geneva) [FR](#) / [EN](#)
- » [WFP](#) (World Food Program) [FR](#) / [EN](#) / +
- » [WHO](#) (World Health Organization) [FR](#) / [EN](#) / +

### 3 –Autres Organisations Internationales

- » [ICC](#) (International Criminal Court) [FR](#) / [EN](#)
- » [IMF](#) (International Monetary Fund) [FR](#) / [EN](#) / +
- » [IOM](#) (International Organization for Migration) [FR](#) / [EN](#) / +
- » [OECD](#) (Organization for Economic Co-operation and Development) [FR](#) / [EN](#)
- » [The World Bank](#) [FR](#) / [EN](#) / +

## » CENTRES ET INSTITUTS DE RECHERCHE

» [CCISD](#) (*Centre de Coopération Internationale en Santé et Développement*) [FR](#) / [EN](#) / +  
The CCISD is specialized in project management and conception in the field of international health. Numerous resources are available on the Web site: reports, training documents, information relating to CCISD programs...

» [Centre for Humanitarian Dialogue](#) [EN](#)  
The Centre for Humanitarian Dialogue is an independent and impartial organization whose motivation is to reduce human suffering in war by preventing and resolving armed conflicts. The Web site offers various publications and information on the centre's activities and programs.

» [CERI](#) (*Center for International Studies and Research*) [FR](#) / [EN](#)  
This research center specializes in strategic political and international research. Numerous publications and "working papers", as well as information about upcoming meetings and research projects, are available on the Web site.

» [CIDCM](#) (*Center for International Development and Conflicts Management*) [EN](#)  
The CIDCM is an interdisciplinary research center seeking to prevent and transform conflict, to understand the interplay between conflict and development, and to help societies create sustainable futures. The Web site provides access to data collection and analysis, as well as tools for sustainable development.

- » [EADI](#) (*European Association of Development Research and Training Institutes*) [FR](#) / [EN](#)  
The EADI is a major European network in the field of development research and training. The Web site offers access to numerous publications and research documents.
- » [FRS](#) (*Fondation pour la Recherche Stratégique*) [FR](#)  
The FRS is a network of strategic reflection in the field of security and defence in France and at the international level. On the Web site: documents and publications organized by topic and available in electronic format, access to the FRS catalogue.
- » [GRIP](#) (*Groupe de Recherche et d'Information sur la Paix et la Sécurité*) [FR](#)  
The GRIP, a European research group in the field of peace and security, offers a plethora of resources via its Web site: documents on security issues and sustainable development, organized by research topic, and an access to economic and financial databases...
- » [IDRC](#) (*The International Development Research Center*) [FR](#) / [EN](#) / +  
The IDRC is a Canadian research center representing the efforts of researchers in developing countries. The Web site provides access to publications and to the IDRC library, as well as fields of research by theme.
- » [IDS](#) (*Institute of Development Studies*) [EN](#)  
The IDS is a leading global organization for research, teaching and communications on international development. The IDS Research Gateway provides information on its major areas of work, including projects, publications, experts, news, events...
- » [IISS](#) (*International Institute for Strategic Studies*) [EN](#)  
The IISS is a leading authority on political-military conflict and a primary source of objective information on international strategic issues. On the Web site: IISS publications and research programs by theme/region.
- » [IRD](#) (*Institut de Recherche pour le Développement*) [FR](#) / [EN](#) / +  
The IRD helps to support the development of scientific projects relating to the relationship between man and environment in the tropics. On the Web site: scientific news, scientific information, maps, databases, links to open-access archives and publications.
- » [ODI](#) (*Overseas Development Institute*) [EN](#)  
Britain's leading independent think tank on international development and humanitarian issues providing high quality applied research, practical policy advice, and policy-focused dissemination and debate.

## » ACTUALITÉS ET PRESSE

### 1 – Agences de Presse

- » [AFP](#) (Agence France-Presse) [FR](#) / [EN](#) / +  
 » [allAfrica.com](#) (Africa) [FR](#) / [EN](#)  
 » [AP](#) (The Associated Press) [EN](#)  
 » [Associated Press SERVICE FRANCAIS](#) [FR](#)  
 » [Reuters](#) – News [FR](#) / [EN](#) / +  
 » [Reuters Africa](#) [EN](#)

### 2 – Presse en Ligne

- » [Courrier International](#) [FR](#)  
 » [The Economist](#) [EN](#)  
 » [Far Eastern Economic Review](#) [EN](#)  
 » [Le Figaro](#) [FR](#)  
 » [Guardian Unlimited](#) [EN](#)  
 » [L'Humanité](#) [FR](#)  
 » [International Herald Tribune](#) [EN](#)  
 » [Jeune Afrique](#) (news by country) [FR](#)  
 » [Libération](#) [FR](#)  
 » [Le Monde](#) [FR](#)  
 » [Le Monde diplomatique](#) [FR](#)  
 » [The New York Times](#) [EN](#)  
 » [Le Nouvel Observateur](#) [FR](#)

- » [Washington Post](#) EN
- 3 - Radio**
- » [RFI](#) (Radio France Internationale) FR / EN / +
- 4 - Télévision**
- » [BBC](#) (British Broadcasting Corporation) EN
- » [BBC World Service](#) FR / EN / +
- » [CNN](#) (Cable News Network) EN
- » [CNN International](#) EN / +
- » [Le Dessous des Cartes](#) (Geopolitical TV show from Arte.tv) FR / +
- » [EuroNews](#) (European News Channel) FR / EN / +
- 5 – Actualités Humanitaire**
- » [IRIN](#) (Humanitarian news from the United Nations) FR / EN
- » [Le Monde Diplomatique](#) (Rubrique Aide humanitaire) FR
- » [ReliefWeb](#) (administered by OCHA - Humanitarian Information Network) EN
- » [Reuters AlertNet](#) (alerting humanitarians to emergencies) EN

## » INFORMATION SANITAIRE, SECURITÉ, CULTURE

- » [CDC](#) (Centers for Disease Control and Prevention - Traveler's Health) EN / +  
Various information by country/region: security warnings, health concerns, advice, resources, FAQ...
- » [Central Intelligence Agency](#) EN  
Security alerts, detailed country information (The World Factbook)...
- » [Ethnologue.com](#) EN  
An encyclopedic reference cataloging all of the world's 6,912 known living languages by country
- » [Guide du Routard](#) FR  
Practical information by destination/region, travel tips, various services...
- » [Travel Health Online](#) EN  
Destination information, travel health information, travel medicine providers...
- » [U.S. State Department International Travel Information](#) EN  
Travel warnings, public announcements, consular information sheets, country background notes...

## » CARTES

- » [L'Atlas Géographique Mondial](#) (World geographical atlas) FR  
Maps and diverse information, presented in alphabetical order by country
- » [Central Intelligence Agency's World Factbook](#) EN  
Access to reference maps by location, in addition to country profiles
- » [PopulationData.net](#) FR  
World maps by political situation/satellite, maps by country or topic, news-related maps
- » [Quid.fr](#) FR  
Maps of the world by country, region, city...and photos
- » [ReliefWeb](#) EN  
Map centre : maps by country and emergency, selected disasters and emergencies
- » [University of Texas Library](#) - EN  
Perry-Castañeda Library Map Collection: online maps of current/general interest, historical maps