

## Diplôme national de master

Domaine - sciences humaines et sociales

Mention – sciences de l’information et des bibliothèques

Spécialité – sciences de l’information et des bibliothèques et  
information scientifique et technique

# **Développer des ressources numériques pour un public spécialisé : enjeux bibliothéconomiques et informationnels**

**Camille HERVÉ**

Sous la direction de Pascal Robert  
Enseignant-chercheur – Enssib  
Et Amina Mahamdou  
Documentaliste – Institut Bioforce



## **Remerciements**

*Je tiens à remercier mes tuteurs de stage au centre de documentation, Amina Mahamdou et Lyece Hammoun, pour leur accueil, leur présence, et leurs nombreux retours pendant cette période de stage. Un grand merci pour vos conseils et votre générosité qui ont fait de ce stage une expérience très enrichissante.*

*Merci au service Communication & Documentation pour m'avoir accueilli pendant six mois : Marie, Laure, Pernelle, Bérénice, Yacine.*

*Je remercie l'équipe de Bioforce, salariés et VA, pour m'avoir accueilli chaleureusement dans la structure, ainsi que pour leur travail et leur engagement au quotidien. Merci en particulier aux personnes que j'ai pu interroger dans le cadre de ce travail, et à l'équipe de Bobo qui a pu se rendre disponible quelques heures pour répondre à mes questions. Enfin, merci à C. .*

*Merci aux bibliothécaires et documentalistes, en particulier Christine Darlin de la BU de Lyon 3, qui ont pu m'accorder un peu de temps pour répondre à mes questions.*

*Merci aux copains de l'Enssib pour leur présence pendant cette période de stage et de rédaction et les discussions méthodologiques : Mathilde, Thomas, Estelle, Enora, Pierre, Quentin, Marilou, Laure, Juliette, Margot, Ugo et les autres que j'oublie non sans honte...Et aux autres camarades de promotion des masters SIBIST et ARN. Merci également aux camarades des autres promotions et conservateurs que j'ai pu côtoyer à l'Enssib au cours de nombreux projets et qui m'ont ouvert des perspectives sur d'autres champs.*

*Merci à l'équipe de l'Enssib, enseignants, bibliothécaires et personnels.*

*Enfin, un merci tout particulier à Arthur, pour les discussions et les conseils de lecture, et Faustine, pour sa relecture.*

## **Résumé :**

*Le centre de documentation de l'Institut Bioforce ambitionne de développer ses ressources numériques avec notamment un service de prêt numérique. Cette mission de stage a abouti à l'élaboration d'un plan d'action suivant une méthodologie de projet appuyée par des concepts de bibliothéconomie et des sciences de l'information et de la communication. Ceci a permis de s'intéresser à la notion de document numérique et ses enjeux dans un contexte organisationnel spécifique, grâce à une analyse des sources de documentation numérique.*

*Descripteurs : ressources électroniques – e-books – prêt numérique – document numérique – bibliothèque numérique – centre de documentation spécialisé – gestion de projet*

**Abstract:** *The Bioforce Institute documentation centre's strategy is to develop electronic resources for their users, including an ebook lending service. This internship led to the development of an action plan for electronic resources according to a work methodology based on project management methods and LIS concepts and theories. This has led to explore the concept of digital document and its issues involved in a particular organisational context through the analysis of digital information and documentation sources.*

**Keywords:** *electronic resources – ebooks – digital document – ebooks lending – digital library – specialised library – project management*

## **Droits d'auteurs**



Cette création est mise à disposition selon le Contrat : « **Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 4.0 France** » disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.fr> ou par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.

# Sommaire

<b>SIGLES ET ABREVIATIONS .....</b>	<b>7</b>
<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>9</b>
<b>PARTIE 1. PRESENTATION DU CONTEXTE ET DE LA MISSION.....</b>	<b>13</b>
<b>1. Présentation de l'Institut Bioforce.....</b>	<b>13</b>
<i>1.1. Mission .....</i>	<i>13</i>
<i>1.2. Actions et moyens.....</i>	<i>14</i>
<i>1.3. Formations .....</i>	<i>14</i>
<i>1.4. Bioforce dans l'environnement humanitaire .....</i>	<i>15</i>
<b>2. Le centre de documentation .....</b>	<b>16</b>
<i>2.1. Description du fonds .....</i>	<i>16</i>
<i>2.2. Fonctionnement .....</i>	<i>17</i>
<i>2.3. Partenariats et réseaux .....</i>	<i>18</i>
<i>2.4. Public .....</i>	<i>19</i>
<i>2.5. Centre de documentation en ligne.....</i>	<i>19</i>
<i>2.6. Politique numérique du centre de documentation et présentation de la mission de stage .....</i>	<i>19</i>
<b>3. Analyse de l'existant et cahier des charges : enjeux du projet .....</b>	<b>21</b>
<i>3.1. Publics.....</i>	<i>21</i>
<i>3.2. Services numériques existants.....</i>	<i>21</i>
<i>3.3. Collaboration avec d'autres départements .....</i>	<i>22</i>
<i>3.4. Contraintes du projet .....</i>	<i>22</i>
<b>4. Définition du périmètre de la bibliothèque numérique .....</b>	<b>24</b>
<b>PARTIE 2. ENJEUX PORTES PAR LA DOCUMENTATION NUMERIQUE DANS UN ENVIRONNEMENT ORGANISATIONNEL : OBSERVATIONS</b>	<b>26</b>
<b>1. Document numérique : cadre théorique .....</b>	<b>26</b>
<b>2. Enjeux du document numérique dans un contexte organisationnel : l'exemple du secteur de l'humanitaire .....</b>	<b>28</b>
<i>2.1. Processus de collecte de documentation en libre accès .....</i>	<i>28</i>
<i>2.2. Le secteur de l'humanitaire et de la solidarité internationale en évolution.....</i>	<i>29</i>
<i>2.3. Les organisations, des productrices de documents .....</i>	<i>30</i>
<i>2.4. Humanitaire, gestion de l'information et de la connaissance.....</i>	<i>31</i>
<b>3. Pistes théoriques .....</b>	<b>34</b>
<b>PARTIE 3. PROPOSITION DE PLAN D'ACTION POUR LE DEVELOPPEMENT DE RESSOURCES NUMERIQUES .....</b>	<b>36</b>
<b>1. Méthode et collecte d'information .....</b>	<b>36</b>
<i>1.1. Méthode de conduite de projet.....</i>	<i>36</i>

1.2. <i>Résumé de l'enquête auprès du public à distance</i> .....	36
<b>2. Bibliothèque numérique</b> .....	<b>38</b>
2.1. <i>Localisation</i> .....	38
2.2. <i>Choix d'une solution de prêt d'e-book</i> .....	39
2.3. <i>Traitement de la documentation en libre accès</i> .....	42
<b>3. Porter le dispositif au public : valorisation, communication et évaluation</b> .....	<b>44</b>
3.1. <i>Stratégie de valorisation du fonds documentaire numérique pour Bioforce</i> .....	44
3.2. <i>Valorisation du service de documentation</i> .....	46
3.3. <i>Communication</i> .....	47
3.4. <i>Évaluation : pour une pérennité du service</i> .....	48
<b>CONCLUSION</b> .....	<b>49</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE</b> .....	<b>50</b>
<b>ANNEXES</b> .....	<b>53</b>
<b>TABLE DES ILLUSTRATIONS</b> .....	<b>77</b>
<b>TABLE DES MATIERES</b> .....	<b>79</b>

## *Sigles et abréviations*

AFD : Agence Française de Développement

AG : Assemblée générale

ECHO : *European Community Humanitarian Aid Office* - Service de la Commission européenne à l'aide humanitaire et à la protection civile

EHA : Eau, hygiène et assainissement

FAD : Formation à distance

OCHA : *Office for the Coordination of Humanitarian Affairs* - Bureau de la coordination des affaires humanitaires

ONG : Organisation non gouvernementale

PASP : Période d'Apprentissage en Situation Professionnelle

VA : Volontaire associatif

VAE : Validation d'acquis de l'expérience





# INTRODUCTION

---

Pour les bibliothèques aujourd'hui, le numérique est une préoccupation majeure, qu'elles soient publiques ou privées, sous l'impulsion d'une volonté politique et d'études de plus en plus nombreuses sur la place du numérique dans la culture et l'enseignement. Dans le même temps, la constitution de fonds et de services numériques les oblige à aller vers des missions de gestion de flux d'information, en plus de leur rôle traditionnel de stockage et de conservation. Afin de fournir une offre d'information globale, le modèle d'une "bibliothèque hybride" se pose comme modèle de bibliothèque qui fournirait à la fois ressources imprimées et numériques et garantirait l'intégration des documents, quelque soit leur support, dans les collections et la politique documentaire (Calenge, 2008). L'intégration des ressources numériques va donc en les considérant à égalité avec les ressources physiques, y compris dans le traitement et la médiation.

La mission de stage proposée par l'Institut Bioforce, au sein de son centre de documentation, s'est axée sur la mise à disposition du public de stagiaires et un fonds documentaire numérique, ainsi que sa valorisation. L'objectif fut de fournir un plan d'action à l'aide d'une analyse de l'édition numérique, des besoins des utilisateurs et d'une réflexion sur la stratégie numérique du centre de documentation. Le fonds numérique pouvait se diviser en deux types de documents numériques : des e-books issus d'éditeurs proposés dans le cadre d'un dispositif de prêt, et une documentation numérique libre issue d'une veille sur Internet et rejoignant les thématiques du fonds du centre de documentation.

La réflexion sur le traitement, la localisation et la valorisation de ces ressources a montré des différences avec un fonds classique d'ouvrages physiques dans les supports, les usages (particularités de la « médiation numérique » comme champ de médiation spécifique), les publics (le numérique permettant de s'ouvrir à des publics distants) et les finalités (la valeur ajoutée apportée par le numérique est mise en avant : immédiateté, disponibilité partout, rapidité des informations). Un fonds de documents numériques peut également devenir plus rapidement obsolète, mais il est renouvelable bien plus facilement grâce à une veille qui s'inscrit dans une logique de flux. Elle est d'autant plus facilitée par l'existence de ressources en libre accès, libre de potentiels obstacles d'ordre économique. Ces ressources en libre accès entraînent également l'apparition de circuits d'acquisition en dehors des circuits traditionnels marchands de l'édition, et on assiste à une diversification des sources. Il apparaît cependant des obstacles d'ordre technique : stockage, conservation, durabilité des liens hypertextes. Ainsi que la question de la médiation et de la communication de ces documents qui s'ajoutent, car ces processus doivent investir l'espace numérique qui, à l'inverse de l'espace de la bibliothèque, n'est pas aisément définissable.

Au-delà des bibliothèques, ces raisonnements peuvent aussi tenir pour toute organisation travaillant avec des informations numériques sous forme de documents. La veille effectuée pour récolter des documents numériques libres s'est effectuée sur des dispositifs de bibliothèque numérique et bases de données de documents spécifiques au secteur de l'humanitaire, qui se situe entre organisation en réseau et communauté d'intérêt partagé. En observant le cas particulier du document numérique dans ce contexte, on voit apparaître des enjeux de production, diffusion et stockage de cette documentation.

Cela pose évidemment la question de l'utilité des professionnels de l'information, d'un côté pour les bibliothèques et centres de documentation qui semblent être concurrencés par les moteurs de recherche, bibliothèques numériques et réseaux d'information, et qui se retrouvent face à une quantité exponentielle de documentation numérique qu'il faut sélectionner, classer et diffuser ; de l'autre côté, pour les organisations qui octroient une place de plus en plus importante à l'information et à sa gestion, et qui sont productrices de cette documentation numérique croissante.

La problématique est la suivante : comment développer des ressources numériques pour un public spécialisé et quels enjeux induisent le passage à une documentation numérique ?

La notion de document numérique sera ici abordée au croisement des concepts en bibliothéconomie et en sciences de l'information et de la communication. Ces dernières viennent compléter la réflexion sur le document numérique, son traitement et ses usages, à une échelle plus large que celui de la bibliothèque. Dans notre cas, mieux comprendre ses enjeux permettra d'appuyer l'élaboration d'un dispositif de bibliothèque numérique dans une institution qui vise à offrir l'accès à une documentation spécialisée pour un public avec des demandes. Ce sera également l'occasion de s'intéresser à ces nouvelles sources de documentation.

Ce mémoire propose également une méthodologie de développement de ressources documentaires numériques basées à la fois sur une méthode de gestion de projet et des pratiques et concepts bibliothéconomiques. Cette méthodologie proposée tente de prendre en compte tous les aspects de façon globale, de l'analyse de l'existant à la pérennisation du projet. N'étant pas spécifiquement développée dans le contexte d'une bibliothèque de lecture publique, elle vise à être applicable à des types d'institutions et de structures divers.





# PARTIE 1. PRESENTATION DU CONTEXTE ET DE LA MISSION

---

## 1. PRESENTATION DE L'INSTITUT BIOFORCE

### 1.1. Mission

L'Institut Bioforce est une association à but non lucratif régie par la loi de 1901 et a été créée en 1983 à l'initiative du docteur Charles Mérieux, médecin et entrepreneur lyonnais issu de la famille à l'origine notamment de Sanofi Pasteur, Merial et la fondation Mérieux. C'est cette dernière qui a porté la création de l'institut et reste actuellement membre de droit de l'association.

La mission de l'Institut Bioforce est de former aux métiers de la logistique humanitaire dans des situations d'interventions d'urgence et de programme de développement. Son offre de formations et de certifications vise à soutenir l'action des organisations non gouvernementales et des acteurs nationaux et locaux, et contribue à la professionnalisation du secteur de l'humanitaire.

Son action se développe autour des axes suivants :

- Le renforcement des compétences des intervenants nationaux et internationaux de l'action humanitaire
- L'accompagnement du développement des capacités des organisations humanitaires et institutionnelles, locales et internationales, dans la réponse aux crises humanitaires
- L'appui à l'évolution du secteur humanitaire, par sa participation à la structuration des approches et au développement de réseaux et d'outils de référence<sup>1</sup>

L'Institut a dernièrement axé sa politique sur le renforcement de capacité, qui est définie par le Programme des Nations Unies pour le Développement comme « *le processus par lequel les particuliers, les organisations et les sociétés acquièrent, développent et entretiennent les aptitudes dont ils ont besoin pour définir et réaliser leurs propres objectifs de développement au fil du temps* »<sup>2</sup>. Bioforce se positionne sur les compétences de réponse aux crises humanitaires et agit sur trois échelles : les individus, les organisations et le secteur.

Bioforce est également un acteur du développement local et agit avec son pôle Développement local sur la région lyonnaise depuis 2006 dans les territoires concernés par le Contrat Urbain de Cohésion Sociale. Son action comprend des interventions auprès de jeunes sur la solidarité internationale, l'accompagnement de projets de solidarité internationale et l'implication des stagiaires<sup>3</sup> de Bioforce auprès des acteurs locaux et associatifs.

---

<sup>1</sup> Extrait des statuts mis à jour le 23 juin 2016.

<sup>2</sup> 1. PNUD. Le renforcement des capacités : note pratique [en ligne]. 2008. PNUD. Disponible à l'adresse : [http://www.unpcdc.org/media/221609/pn%20capacity%20development\\_fr\\_v0\\_final\\_oct2008.pdf](http://www.unpcdc.org/media/221609/pn%20capacity%20development_fr_v0_final_oct2008.pdf)

<sup>3</sup> On notera l'utilisation du terme « stagiaire » pour désigner les étudiants, étudiantes, apprenants et apprenantes de l'Institut Bioforce, qui le terme d'usage et a l'avantage d'être neutre.

## 1.2. Actions et moyens

Outre la formation et la certification, ses moyens d'action comprennent aussi le conseil, le coaching, le développement de parcours professionnel, le développement de référentiels et le plaidoyer pour le renforcement de capacités. Bioforce propose des programmes d'information et de suivi pour les personnes qui souhaitent mener des projets de solidarité internationale (orientation, suivi et formation avant et après les missions, aide à la réorientation). Son action s'inscrit dans le cadre de la loi sur l'économie sociale et solidaire de 2014.

L'Institut possède un second centre de formation à Bobo-Dioulasso (Burkina-Faso), Centre d'Expertise, Recherche et Développement en Logistique de Santé, avec une équipe administrative et pédagogique dédiée. Des formations se déroulent également régulièrement à Bamako (Mali), où les formateurs et stagiaires de Bioforce sont hébergés dans les locaux du CICM (Centre d'infectiologie Charles Mérieux).

Son siège social est situé à Vénissieux. Présidée par un bureau de membres élus et un président, l'association se compose de 77 membres adhérents, 60 salariés, 6 volontaires associatifs (VA) et 3 contrats aidés<sup>4</sup>.

Bioforce dispose d'un budget de 5,2 millions d'euros, dont 57% provenant de fonds privés (fondations, entreprises, taxe d'apprentissage, financement des stagiaires, organisations internationales, OPCA) et 33% de fonds publics.

## 1.3. Formations

Au départ axées sur la logistique de santé, les formations de Bioforce se sont progressivement ouvertes vers d'autres domaines : coordination de mission/programmes, management de projet, eau, hygiène et assainissement, nutrition, protection de l'enfance, logistique et services généraux, administration, ressources humaines, finances et bailleurs de fonds, sécurité, action humanitaire.

Les formations offertes sont variées, à la fois sur les compétences, le niveau de qualification, les modalités et la durée. Toutes les certifications sont reconnues par l'État (de niveau I, II ou III selon les formations). Elles sont également accessibles en VAE.

Bioforce renforce ses interventions à l'international, et particulièrement en Afrique, aussi bien en offrant des formations délocalisées dans d'autres lieux en France (Paris, Annemasse), à Bamako (Mali), Bobo-Dioulasso (Burkina-Faso), Goma (RDC), que par l'intermédiaire des projets de renforcement de capacités menés par le département Projets. Certaines formations sont également disponibles en formation à distance (FAD).

Connaître le contexte et les thématiques des formations est important pour comprendre les publics et les exigences en terme de thématiques du fonds du centre de documentation.

Les principales formations sont divisées entre les formations compétences (FCP) et les formations métiers (FLP).

---

<sup>4</sup> Au 30/05/2016.

## Partie 1. Présentation du contexte et de la mission

Les formations compétences sont des stages de formation de courte durée (de 3 jours à 3 semaines) et sont proposées régulièrement tout au long de l'année en France et à l'international. Elles sont réservées à des profils expérimentés qui souhaitent développer leurs compétences et enrichir leur CV. À titre d'indication, 25 sessions de formation compétences ont été données en 2015, dont 9 en Europe, 13 en Afrique et 3 à distance, et avec un total de 515 personnes formées.

Les formations métiers sont des formations qui abordent de façon complète un métier de la solidarité internationale. Elles durent de 3 mois à 3 ans, selon un calendrier annuel fixe, et sont ouvertes à des profils variés, du débutant au confirmé. Certaines de ces formations sont développées en partenariat avec d'autres institutions (IUT de Ville d'Avray, IRIS, Grenoble École de Management) pour offrir aux stagiaires un double cursus avec une certification Bioforce et un diplôme d'État à la clé (licence professionnelle ou master). Pour être diplômés de Bioforce, les stagiaires doivent obligatoirement terminer leur cursus par une mission humanitaire de 6 mois minimum (Période d'Apprentissage en Situation Professionnelle, ou PASP).

Le tableau suivant rassemble les principales formations métiers du centre de formation :

Intitulé	Acronyme	Thématique	Formation diplômante
Action Humanitaire : enjeux stratégiques et gestion de projet		Management Projet	Master (bac+5)/IRIS
Chargé des services généraux et logistique humanitaire	CSG	Logistique	Licence pro (bac+3)/IUT Ville d'Avray
Coordinateur de Projet	CPSI	Management Projet	/
Humanitarian Logistics Manager	HLM	Logistique	/
Humanitarian Programme Manager	HPM	Coordination	/
Logisticien	LSI	Logistique	/
MSc in Humanitarian Programme Management	MSc HPM	Coordination	MSc/ESC Grenoble
Responsable de projets Eau, Hygiène et Assainissement	RPEHA	Eau, hygiène et assainissement	/
Responsable de projets Nutrition	RPNUT	Nutrition	/
Responsable de projets Protection de l'enfance en situation d'urgence	RPESU	Protection de l'enfance	/
Responsable Ressources Humaines et Finances	ASI	Ressources humaines, finances et juridique	/

Bioforce est également sollicité pour des formations sur demande par les ONG qui souhaitent former leur personnel à la réponse aux crises dans les domaines de spécialité de Bioforce : ressources humaines, gestion de projet, formation de formateurs, logistique d'approvisionnement, sécurité...

### 1.4. Bioforce dans l'environnement humanitaire

Les projets de renforcement de capacités font partie intégrante de l'offre de Bioforce. Il intervient auprès d'institutions et d'ONG pour améliorer la réponse

aux urgences humanitaires en formant le personnel et les équipes sur place dans le cadre de programmes de soutien à l'action humanitaire.

Bioforce reste très lié aux ONG, d'une part parce que ce sont les futurs employeurs des stagiaires, et d'autre part parce que les formateurs et coordinateurs sont pour la plupart eux-mêmes issus du secteur de l'humanitaire. Elles sont impliquées dans les formations, que ce soit pendant le développement des formations, au moment du recrutement des stagiaires et pendant les formations.

Les principales ONG intervenantes et qui recrutent la majorité des stagiaires pour leur mission de fin de formation sont les principales organisations internationales intervenant dans des contextes d'urgence telles que Médecins sans Frontières, Médecins du Monde, Action contre la Faim, Handicap International, Solidarités International, la Croix-Rouge française, Triangle Génération humanitaire, Première Urgence Internationale... On retrouve également des organisations étrangères comme les branches suisse, belge et hollandaise de Médecins sans Frontières, d'autres Croix-Rouge nationales comme la Croix-Rouge suisse, et des ONG comme Oxfam Intermon, COOPI et Save the Children.

On retrouve notamment ces organisations dans le conseil d'administration de Bioforce en qualité de personne morale : Action contre la Faim, Croix-Rouge française, Handicap International et Médecins du Monde.

Les contacts de Bioforce avec cette multitude d'organisations et ses nombreux partenaires institutionnels lui permettent de s'impliquer au niveau du secteur de l'humanitaire mondial pour l'amélioration de la qualité des réponses aux crises et le développement d'outils d'évaluation pour l'aide humanitaire. Les formations de l'Institut Bioforce sont appréciées des grandes organisations françaises et internationales intervenant dans des contextes d'urgence, car elles répondent à leurs besoins en terme de compétences et de professionnalisation croissante des travailleurs humanitaires.

## **2. LE CENTRE DE DOCUMENTATION**

Le centre de documentation de l'Institut Bioforce a été créé en 1986. Il est actuellement intégré dans le service Communication & Documentation. Il est ouvert aux stagiaires en formation, personnels de l'Institut, formateurs et au public extérieur. Spécialisé dans le domaine de l'humanitaire, il offre un fonds empruntable de 4 750 ouvrages, 40 périodiques et 2 000 rapports de mission humanitaire produits par les stagiaires à l'issue de stages, alternances ou PASP.

### **2.1. Description du fonds**

Le fonds du centre de documentation se spécialise dans les thématiques abordées par les formations de Bioforce. On peut y trouver :

- Des monographies
- Des revues et périodiques (ainsi que les archives)
- Des « boîtes à archives » thématiques relatives à chaque section contenant de la documentation diverse (bulletins, périodiques, documentation imprimée)



- Des boîtes d'archives contenant de la documentation relative aux ONG (rassemblées et classées par ONG)
- Des bulletins associatifs et revues d'information d'ONG (journaux donateurs ou revues)
- Un fonds de DVD
- Les rapports écrits par les stagiaires dans le cadre de stages humanitaires, missions et projets

Les thématiques recouvrent aussi bien les sciences humaines et sociales (relations internationales, droits humains et droit international, questions sociales et culturelles, travail social, migrations, sociologie et anthropologie, économie...), que les sciences et techniques (agriculture, eau et assainissement, environnement, logistique, santé, médecine, construction et transport) et le domaine de l'entreprise (management, gestion de projet, gestion financière et administrative, comptabilité, ressources humaines, droit du travail et des associations). Le fonds Géographie, organisée par continent, rassemble des documents traitant d'aspects historiques, politiques, géographiques, économiques et sociaux d'une région du monde, ainsi que des guides de voyage.

On retrouve également un fonds d'usuels : dictionnaires, méthodes de langue, guides pour la recherche d'emploi.

Enfin, un fonds Culture rassemble des ouvrages de fictions diverses en anglais et français, des romans graphiques, des bandes dessinées et des essais.

## **2.2. Fonctionnement**

Le centre est ouvert du lundi au vendredi sur une amplitude de 48h pendant les périodes de cours (de 8h30 à 19h30, sauf le mercredi de 8h30 à 19h et le vendredi de 8h30 à 13h) et 35h en période estivale (9h-17h tous les jours). Il est ouvert aux personnes extérieures sur rendez-vous.

Outre le fonds documentaire, le centre de documentation est aussi une salle multimédia qui comprend 16 postes et héberge le seul copieur du bâtiment utilisable par les stagiaires. Du matériel de reliure est également à leur disposition pour les travaux à rendre. Le centre peut être réservé comme salle de cours sur demande des formateurs et gestionnaires de formation.

Il fonctionne avec 1,3 ETP : 1 documentaliste à temps plein et 1 documentaliste présent à 30% au centre. Afin de tenir le rythme d'ouverture, l'équipe du centre de documentation a déjà fait appel à des bénévoles internes ou externes à Bioforce, des volontaires associatifs ou des stagiaires.

Outre la gestion du centre (budget, stratégie, politique d'acquisition) et du fonds (traitement, mise à jour de la base de données, gestion des abonnements) et l'accueil, les activités des documentalistes comprennent également :

- Des activités pédagogiques : cours de méthodologie documentaire pour les stagiaires, appui à l'organisation de conférences thématiques, sollicitations sur demande des stagiaires et personnel de Bioforce
- Des actions de communication : rédaction et diffusion d'une revue de presse sous la forme d'une newsletter, édition de catalogues thématiques
- Le travail avec les partenaires

## 2.3. Partenariats et réseaux

Bioforce est un membre actif du réseau Ritimo, à la fois par le centre de documentation et le pôle Développement local.

Créé en 1985, le réseau Ritimo (Réseau d'Information Tiers Monde, puis Réseau d'Information et de documentation pour le développement durable et la solidarité internationale) regroupe des associations et centres de documentation inscrits dans le courant altermondialiste qui agissent pour la mobilisation citoyenne et la solidarité internationale, et développe de nombreux projets communs avec des organisations de la société civile. Ritimo soutient ceux qui souhaitent s'engager dans la solidarité internationale de façon concrète et mène des actions d'éducation et d'animation. Son moyen d'action principal est l'information, par les centres de documentation membres, mais aussi par des articles, fiches thématiques, analyses et veilles proposées sur le site [ritimo.org](http://ritimo.org). Agréé par l'Éducation nationale, Ritimo dispose d'outils pédagogiques développés par ses membres et mutualisés. Récemment, Ritimo développe la thématique de l'éducation critique aux médias et des activités de plaidoyer pour l'internet libre.

Le réseau est composé de 90 organisations membres. Parmi ces membres, les relais Ritimo (une quarantaine actuellement) sont des structures qui s'engagent de manière approfondie dans le réseau. Ces relais sont pour la plupart des centres d'information et de documentation et participent à ce titre à l'alimentation du catalogue partagé. Devenir relais nécessite de signer une convention et de payer une participation supérieure aux membres. En échange, les relais peuvent s'engager dans les commissions, recevoir gratuitement des documents labellisés par le réseau, participer à l'assemblée générale et être un partenaire privilégié au sein du réseau.

Bioforce s'implique à plusieurs niveaux au réseau Ritimo :

- Participation à plusieurs commissions (commission Label et Achat pour le centre de documentation et Accompagnement de projets de jeunes pour le pôle Développement local)
- Alimentation du catalogue partagé Ritimo
- Vente d'agendas Ritimo
- Participation deux fois par an aux assemblées générales (dont l'organisation de l'AG dans les locaux de Bioforce en juin 2016)

En échange, Bioforce profite d'une subvention versée par l'AFD au réseau Ritimo partagée entre les services impliqués, d'ouvrages fournis gratuitement via les commissions Label et Achat et des bénéfices de la vente d'agendas.

Bioforce est également partenaire des réseaux Sign@l et Mir@bel, projets menés par l'IEP de Lyon, et participent à ce titre à l'alimentation de ces bases de données.

Depuis 2012, un partenariat avec la médiathèque de Vénissieux permet au centre de documentation de mettre à disposition un fonds de DVD empruntables provenant de la médiathèque.

## 2.4. Public

Le public du centre de documentation est principalement composé de stagiaires en formation longue ou initiale. Une autre part importante du public du centre comprend des membres du personnel, salariés, formateurs ou volontaires. Le centre est également fréquenté par des stagiaires en PASP.

Le public externe est invité à prendre rendez-vous avec les documentalistes afin que ces derniers puissent préparer les documents souhaités. Parmi ce public externe, on observe :

- Des personnes participant aux réunions d'information, portes ouvertes ou autre rendez-vous d'information sur l'Institut Bioforce, et invités à patienter au centre de documentation
- Des personnes intéressées par les formations de Bioforce et souhaitant obtenir des informations
- Des personnes ayant des demandes spécifiques, et qui viennent notamment étudier les rapports de mission des diplômés

La fréquentation du centre dépend largement du calendrier des formations. Hébergeant également une salle média et un copieur, de nombreux stagiaires sont présents au centre uniquement pour utiliser les services du copieur. Le centre est également fréquenté comme salle d'étude, sans que le fonds ne soit nécessairement utilisé.

## 2.5. Centre de documentation en ligne

Le SIGB du centre de documentation est PMB, une solution libre. Ce catalogue est partagé avec les autres centres de documentation membres de Ritimo<sup>5</sup>. Il est accessible au public pour la recherche et la consultation du compte lecteur.

Le centre de documentation est également visible sur le site web de l'Institut Bioforce et dispose d'une page dédiée de présentation avec des informations pratiques et un lien vers le catalogue.

Enfin, il dispose d'une page à part entière sur la plateforme pédagogique Moodle (Biomoodle).

## 2.6. Politique numérique du centre de documentation et présentation de la mission de stage

La réflexion sur le numérique était déjà présente pour le centre de documentation au moment de la migration des bases de données vers le catalogue partagé Ritimo et la présence de pages d'information sur le site web de Bioforce. Le centre a profité à partir de 2011 de l'initiative du département Formation pour la création d'un espace pédagogique en ligne, afin de déposer des ressources de cours et développer la formation à distance. Ce projet s'est achevé par la création d'une plateforme pédagogique Moodle (solution libre) : Biomoodle. Le centre de

---

<sup>5</sup> [http://www.ritimo.fr/opac\\_css/](http://www.ritimo.fr/opac_css/)

documentation a été associé à cette réflexion, aboutissant notamment à la création d'une page dédiée Centre de documentation.

Avec pour but de s'adapter aux nouvelles évolutions liées au numérique déjà en action dans les autres centres de documentation et bibliothèque, une réflexion continue est en cours depuis 5 ans pour identifier les besoins en terme de numérique et proposer de nouveaux services et outils. Cela a donné lieu aux services déjà proposés sur la page Biomoodle du centre de documentation.

Au moment de cette analyse, la réflexion en cours portait sur :

- la numérisation des rapports de mission et archives
- le développement des ressources en ligne

Un chantier de numérisation ayant été jugé trop coûteux, les perspectives immédiates se sont recentrées sur les ressources en ligne. Ceci répondait également à de nouveaux enjeux stratégiques pour l'Institut, qui entend développer les formations à distance et délocalisées de Vénissieux. Les services documentaires devaient ainsi s'étendre aux publics à distance pour qu'ils puissent profiter du fonds et de l'expertise des documentalistes.

La présente mission de stage fut donc d'élaborer un plan d'action pour le développement des ressources numériques, notamment par la mise en place d'un service de prêt numérique. Le cahier des charges décomposait cette mission en trois aspects :

- L'analyse des usages et des attentes du public présent et distant
- Une analyse du secteur du livre numérique et des plateformes de prêt numérique, et ses évolutions
- La proposition de solutions concrètes pour la mise en place du prêt numérique sur le plan logistique et financier

Afin d'élaborer le plan d'action, les étapes de la méthodologie de gestion de projet ont été suivies :

- analyse de l'existant
- élaboration d'un premier cahier des charges
- recherche d'information, entretiens et enquêtes
- préparation du plan d'action

La période de stage s'est ponctuée de réunions régulières avec le service Communication & Documentation pour évaluer chaque étape.

### **3. ANALYSE DE L'EXISTANT ET CAHIER DES CHARGES : ENJEUX DU PROJET**

L'enjeu fut de proposer une bibliothèque numérique est de donner aux stagiaires à l'étranger et à distance l'accès aux mêmes ressources documentaire que les stagiaires de Bioforce à Vénissieux. Ainsi, tous les stagiaires pourraient bénéficier des mêmes ressources. La mise en place de ce projet de bibliothèque numérique pourrait également profiter aux stagiaires à distance et en mission, et ainsi appuyer et valoriser la formation offerte par l'Institut Bioforce. Le centre de documentation pourra devenir un vrai appui à la formation à distance. C'est également un moyen de diversifier ses services et de toucher un public élargi.

#### **3.1. Publics**

Le public cible est constitué de :

- stagiaires en formation hors Vénissieux ou en formation à distance (FAD)
- stagiaires en situation professionnelle à l'étranger ou en France (mission, stage, alternance)

Le développement de ressources numériques serait également profitable au public présent : en effet, même si ces usagers ont la possibilité de se déplacer physiquement au centre, un certain nombre de contraintes peuvent subsister : contraintes de déplacements, manque de temps pendant la semaine, manque d'information global sur le centre de documentation, séjour à Vénissieux conditionné par des contraintes de temps de formation (formations courtes, stagiaires en alternance). Le numérique permettrait de repenser une stratégie pour toucher de façon plus globale un public potentiellement plus large que celui du centre de documentation. Pour les stagiaires, les ressources numériques offrent de nombreux avantages : possibilité de profiter des services documentaires et du fonds pendant les périodes de fermeture du centre de documentation, nouveaux services, accès à une documentation en version électronique...

Ce public présent comporte :

- personnel, salariés et bénévoles du site de Vénissieux (qui partent fréquemment en déplacement) et à l'étranger
- formateurs et formatrices, et intervenants et intervenantes externes et internes (dans le cadre de formations ou de projets de renforcement de capacités)
- stagiaires en formation à Vénissieux

Une enquête de public, menée au cours du projet, a servi à identifier les besoins et enjeux des publics principalement visés.

#### **3.2. Services numériques existants**

On trouve sur la page Biomoodle du centre de documentation :

- Des informations pratiques sur le centre de documentation (horaires, équipe)

- Un fil Twitter Revue de presse qui complète le service de revue de presse diffusé par voie de mailing
- Un accès au catalogue Ritimo pour la recherche
- Des bibliographies thématiques et catalogues de nouveautés en format PDF et visualisables en ligne sur Calaméo
- Une vidéo tutoriel sur la recherche dans le catalogue
- La vidéo des dernières conférences filmées, organisées conjointement avec le groupe conférence
- Une bibliothèque de rapports de mission en version PDF, présentés sous la forme d'une arborescence de fichiers (seulement pour les rapports les plus récents pour lesquels l'auteur a donné l'autorisation de diffusion électronique)

### **3.3. Collaboration avec d'autres départements**

Outre le service Communication & Documentation, d'autres départements au sein de Bioforce ont été sollicités pour cette étude :

- le département Projet, qui est en lien avec les centres Bioforce en Afrique, et les chargés de programme de Bioforce Afrique qui ont pu fournir des éléments de contexte afin de préparer les questionnaires pour ce public de stagiaires
- la chargée des TICE, responsable de l'administration de la plateforme Biomoodle et du lien avec les stagiaires en formation à distance

Pendant la période de stage, un groupe d'élèves de master PBD 1 de l'Esssib a également effectué un travail sur la revalorisation des services du centre de documentation grâce à une enquête auprès du public présent et une étude comparative avec d'autres centres de documentation spécialisés, dans le cadre de l'UE Gestion de projet. Des éléments issus de l'enquête qu'ils ont menée ainsi que certaines de leurs propositions ont été repris dans ce plan d'action.

### **3.4. Contraintes du projet**

La réflexion sur le projet de bibliothèque numérique a dû prendre en compte les contraintes et demandes propres à l'équipe du centre de documentation, afin de cadrer la suite du projet :

- La bibliothèque numérique doit respecter la même architecture que celle du centre de documentation (classement thématique et cotation), afin que les usagers puissent se retrouver entre le site physique et l'espace numérique
- Le projet suivra deux axes principaux: un axe se centrera sur des documents numériques en accès libre (rentrés dans la base PMB), un second sur l'acquisition et la gestion de livres électroniques (sur une plateforme tierce d'éditeur ou de service de bibliothèque numérique)
- Le plan d'action s'appuiera sur une enquête auprès des usagers à distance pour identifier précisément leurs besoins en documentation

## Partie 1. Présentation du contexte et de la mission

- Le projet devra prendre en compte l'aspect de la valorisation des documents numériques
- Un dispositif de prêt numérique est préféré à un système de lecture en streaming. Ce dispositif de prêt devra être opérationnel à distance.
- Le projet sera piloté par l'équipe du centre de documentation à Vénissieux, qui s'occupera dans un premier temps de la gestion des prêts et de l'acquisition en cas de déploiement de la solution
- Il faudra prendre en compte dans le plan d'action la formation du personnel du centre de documentation au dispositif de bibliothèque numérique (planning et budget), ainsi qu'une formation du personnel à l'étranger

Au-delà du simple choix d'une solution de prêt numérique, la réflexion s'est étendue à de nouveaux services documentaires et la constitution d'une bibliothèque constituée de documents numériques.

## 4. DEFINITION DU PERIMETRE DE LA BIBLIOTHEQUE NUMERIQUE

Comment préciser les caractéristiques du fonds de la documentation numérique ? L'usage du terme de « ressources » revient parfois ici, mais il faut préciser : il s'agit bien d'un fonds constitué de documents numériques. On peut s'aider de la typologie posée par Sylvie Lainé-Cruzel (2004) qui distingue trois types d'information numérique :

- les données : informations stockées numériquement
- les ressources : objets conçus dans une logique de médiation, adaptables et évolutifs, centrés sur les usages
- les documents : élaborés suite à une logique de production, ils sont, dans l'idéal, fixes et non-modifiables, ce qui entraîne les producteurs d'information à concevoir des systèmes pour préserver l'intégrité et la pérennité du document (formats de document spécifiques, protections). Ces mesures permettent en retour de faire valoir la valeur du document numérique comme preuve.

Ayant comme contrainte initiale de proposer une copie numérique du fonds du centre de documentation, les objets s'inscrivant dans la définition des ressources numériques ont été exclus, car le but n'était pas d'enrichir le fonds, mais bien d'offrir les mêmes documents et thématiques en version numérique. Nous avons donc exclu les offres de type cours en ligne que l'on peut trouver sur des plateformes d'agrégateurs de services à destination des bibliothèques, et recentré la recherche sur une solution exclusivement de prêt d'e-books et sur la collecte de documents numériques en libre accès.

Les documents numériques, sous forme de fichiers, doivent trouver un espace de stockage et de repérage. Cela nécessite la création d'un "*espace numérique de la collection*" (Calenge, 2008) qu'il faut organiser avec les mêmes objectifs qu'un fonds physique : classement, repérage, conservation et accessibilité.

En s'intéressant aux types de documents qui peuvent constituer une bibliothèque numérique, on en distingue trois :

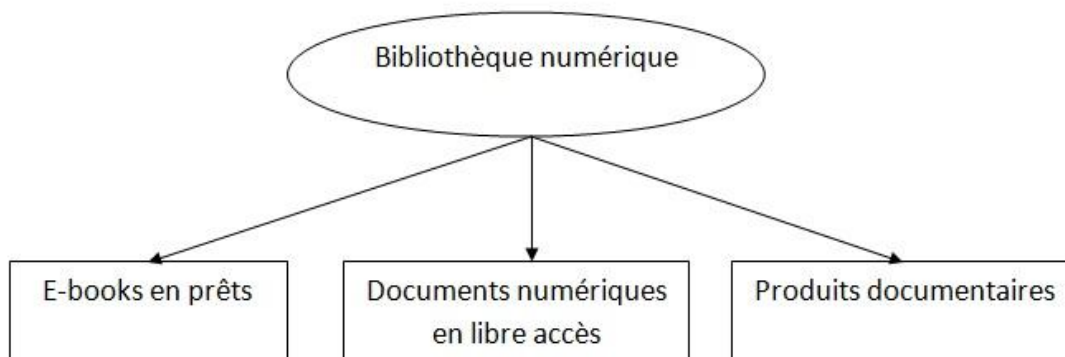


Figure 1: Types de ressources numériques proposées



En plus de livres numériques qu'il sera possible d'emprunter, un fonds de documents numériques en libre accès est régulièrement collecté par les documentalistes grâce à une veille ou des échanges avec les formateurs.

**E-books en prêt** : livres numériques intégrés dans un circuit d'achat et dont la lecture et le téléchargement sont protégés.

**Documents numériques libres** : documents PDF disponibles sur internet, avec des licences de droit d'auteur diverses, mais sans contraintes de lecture et de téléchargement.

**Produits documentaires** : documents produits par les documentalistes (bibliographies, catalogues, revues de presse...).

Similarités : formats fixes (PDF ou ePub), documents texte uniquement (pas de ressources incluant de l'audio ou de la vidéo), fichiers téléchargeables et stockables.

Points de différence :

	<i>E-books</i>	<i>Documents libres</i>	<i>Produits documentaires</i>
<b>Producteur/Auteur</b>	Éditeurs	Organisations, particuliers, éditeurs	Centre de documentation
<b>Cible</b>	Grand public	Public spécialisé	Public Bioforce
<b>Accès</b>	Fermé	Ouvert	Fermé
<b>Circuit de diffusion</b>	Diffuseurs	Intranets, dépôts institutionnels, bases de données, wikis, sites web...	Plateforme pédagogique Moodle
<b>Licence</b>	Tous droits réservés	Régimes de droit d'auteur variés	/

Ces différences amènent à penser que ces documents peuvent être inclus dans des dispositifs et des processus de médiation et de traitement différents, d'une part à cause de contraintes purement techniques (protection des e-books), d'autre part à cause de différence dans les usages et les publics (produits documentaires ciblant le public particulier de Bioforce et conçus dans cette visée).

Les produits documentaires peuvent être qualifiés de documents secondaires, dans le sens où ce sont des documents produits à partir d'autres documents (pour résumer, classer, signaler...) (Sutter, 1997, cité dans Fraysse, 2011). Ce sont les bibliographies, catalogues et revues de presse produits par les documentalistes.

La documentation libre a des frontières plus floues : si certains documents peuvent être qualifiés d'e-books, car ayant fait l'objet d'un processus de publication (comme des versions numériques d'ouvrages publiés mises à disposition librement), on inclut également de la littérature grise. On admettra les caractéristiques de la littérature grise comme étant des documents d'information scientifiques et techniques produits par une institution en dehors des circuits commerciaux d'édition et dont la valeur est fixée par des normes de qualité dans un contexte précis (Schöpfel, 2012).

# **PARTIE 2. ENJEUX PORTES PAR LA DOCUMENTATION NUMERIQUE DANS UN ENVIRONNEMENT ORGANISATIONNEL : OBSERVATIONS**

---

## **1. DOCUMENT NUMERIQUE : CADRE THEORIQUE**

La manipulation quotidienne de documents numériques (collecte, catalogage, stockage) amène à s'interroger. On constate une différence pratique dans les usages et le traitement :

- Les ouvrages imprimés passent par un circuit marchand d'éditeurs et de libraires (chaîne du livre)

- Le document numérique a une diffusion multiforme et des processus de manipulation spécifiques et variés (de multiples circuits selon les contextes : exemples de la GED où le document passe par un circuit formalisé de sa création à son archivage, ou du dépôt d'un document dans une archive ouverte.)

Aujourd'hui, presque tous les documents imprimés sont conçus numériquement. Cependant, tous les documents conçus numériquement ne sont pas destinés à être imprimés, de par leur forme (lecture adaptée à l'écran, design), leur contenu (multimédia) et leur structure (code).

Des chercheurs en sciences de l'information et de la communication se sont penchés sur la question du document numérique en contraste avec le document matériel. En effet, avant l'avènement d'internet, la réflexion autour du document et sa définition était inconditionnellement liée à sa nature physique et matérielle, comme support physique d'information, un objet, une « *base de connaissance fixée matériellement* » (Briet, 1951, cité dans Fraysse, 2011). Cette stabilité garantie par un support physique lui apporte un caractère de preuve. Avec le numérique, cette définition s'en trouve bouleversée, ce qui invite les chercheurs à recentrer les définitions du côté des usages, et à s'intéresser à l'explosion de formes que peut prendre le document.

Un collectif de chercheurs, sous le nom de Roger T. Pédaque, a mené une réflexion interdisciplinaire sur la façon dont le numérique a transformé la notion même de documents, et donc fait évoluer des métiers qui gravitaient historiquement autour du document matériel (éditeurs, bibliothécaires). Le numérique a entraîné des transformations dans les pratiques documentaires et la place du document dans l'organisation de la société. Au 21<sup>e</sup> siècle, l'ère de la "redocumentarisation" exprime que le numérique a apporté de nouvelles dimensions au document (métadonnées), ce qui bouleverse le traitement, la gestion et la mise à disposition du document. La redocumentarisation est en oeuvre aussi bien dans les sphères privée, publique et collective, et reflète "*une organisation post-moderne de notre rapport au monde*" (Salaün, 2007).

Constatant qu'un grand nombre de travaux de recherche dans des champs divers recoupaient la notion de document, mais, par manque de consensus, manquaient de définir la notion de document, l'approche pluridisciplinaire a réuni informaticiens, linguistes, sémiologues et chercheurs en sciences de l'information

et de la communication pour tenter de conceptualiser cette notion de document à l'ère numérique. Il en découle une proposition de définition en 3 dimensions : le document comme forme, comme signe et comme médium. Cette décomposition de la notion de document permet de distinguer les travaux portant sur le document numérique selon chacun de ces axes. Ainsi, le document comme forme fournit une grille d'analyse en pour conceptualiser la structure matérielle ou immatérielle, rassemblant des réflexions portant sur le document comme « *ensemble de données organisées selon une structure stable associée à des règles de mise en forme permettant une lisibilité partagée entre son concepteur et ses lecteurs* » (Pédauque, 2006). En envisageant le document comme signe, la réflexion se porte sur son intentionnalité et sens, dans le sens de la linguistique, et s'intéresse à son interprétation et aux phénomènes cognitifs associés. Le document y est « *un texte dont les éléments sont potentiellement analysables par un système de connaissances en vue de son exploitation par un lecteur compétent* » (Pédauque, 2006). La troisième composante envisage le document dans une approche davantage communicationnelle, comme phénomène social, impliquant donc des relations à l'intérieur d'un groupe et dont le document en serait la trace.

Dans le texte consacré au document comme médium, les auteurs lient changement social et essor du document numérique : les évolutions et le succès du numérique documentaire seraient un reflet des changements en cours dans les structures sociales. Cette proposition est à prendre en sens unique, dans l'idée que le numérique n'est pas la cause du changement social, mais plutôt une de ses conséquences (Pédauque, 2006). Une analyse des dispositifs documentaires et leurs évolutions nécessiterait donc de prendre en compte ces changements, ce qui fournit un angle de réflexion pour la conduite de projets autour de la documentation numérique et permet d'insister sur une analyse en amont du contexte organisationnel qui soit suffisamment pertinente.

La notion de support du document ne disparaît cependant pas avec le numérique, mais évolue. Ainsi, si on peut parler de documents immatériels (sans dimension physique), toute information électronique est à l'origine stockée de façon temporaire ou permanente dans une mémoire. L'aspect purement informatique de l'information est à considérer pour ne pas supposer l'effacement de la notion de support. Il faut également ajouter à cela les supports de visualisation ou de restitution (écran). (Lainé-Cruzel, 2004). Ces aspects du stockage et du traitement de l'information sont à prendre en compte dans le domaine de la documentation électronique, et rejoignent l'axe « document comme forme » développé par Pédauque. C'est le support de stockage qui garantit la stabilité et l'intégrité du document numérique, car le support de visualisation est trop éphémère pour cela. Le caractère de stabilité du document doit donc être garanti par un système informatique qui permet le stockage sur une mémoire non modifiable. (Lainé-Cruzel, 2004). Ainsi, le caractère de preuve du document numérique n'est pas perdu si sa stabilité est assurée.

## 2. ENJEUX DU DOCUMENT NUMERIQUE DANS UN CONTEXTE ORGANISATIONNEL : L'EXEMPLE DU SECTEUR DE L'HUMANITAIRE

### 2.1. Processus de collecte de documentation en libre accès

La veille documentaire mise en place pour constituer un fonds de documents numériques libres a été l'occasion d'observer la place de l'information, notamment numérique, dans un contexte organisationnel particulier. Cette veille fut l'occasion de parcourir les bases de données spécialisées et intranets, et d'observer les enjeux de la diffusion de l'information dans le secteur particulier de l'humanitaire.

Cette veille s'est effectuée sur une vingtaine de sites et bases de données du secteur de l'humanitaire. Ces sites peuvent se diviser en plusieurs types :

- bases de données (dont catalogues)
- dépôts institutionnels
- bibliothèques numériques
- sites web

Afin de constituer un véritable fonds de documents, les documents trouvés sur ces sites devaient être lisibles et téléchargeables en format PDF, afin de pouvoir en garder une copie.

Le but de cette collecte fut de constituer un fonds semblable à celui du centre de documentation dans ses thématiques, ce qui a conduit à pouvoir avoir un aperçu des sites ressources du domaine de l'humanitaire. Les producteurs de ces sites sont donc généralement des agences mondiales de l'ONU, des ONG, des réseaux d'organisations ou des clusters, afin de collecter la documentation propre à ces institutions. Plusieurs de ces bases de données ou bibliothèques numériques fonctionnent, à l'opposé, comme des agrégateurs de ressources issues de diverses organisations et sources ou font office de bases spécialisées sur une thématique particulière (ex. : eau et assainissement). Une recherche sur des bases d'ouvrages en open access a également été effectuée. Le tableau en annexe 4. récapitule en détail les principaux sites exploités avec leur thématique et les requêtes utilisées. On est amené à les catégoriser de la façon suivante :

- agences mondiales
- ONG
- Open access
- clusters
- bases de publications spécialisées
- bibliothèques numériques (multisources)

Malgré le caractère ouvert de ces bases et la présence de dispositifs propre au mouvement (dépôts institutionnels), peut-on parler d'open access ? L'INIST donne la définition suivante de l'open access :

*« Par « accès libre » à cette littérature, nous entendons sa mise à disposition gratuite sur l'Internet public, permettant à tout un chacun de lire, télécharger, copier, transmettre, imprimer, chercher ou faire un lien vers le texte intégral de ces articles, les disséquer pour les indexer, s'en servir de données pour un*

*logiciel, ou s'en servir à toute autre fin légale, sans barrière financière, légale ou technique autre que celles indissociables de l'accès et l'utilisation d'Internet. La seule contrainte sur la reproduction et la distribution, et le seul rôle du copyright dans ce domaine devrait être de garantir aux auteurs un contrôle sur l'intégrité de leurs travaux et le droit à être correctement reconnus et cités. »<sup>6</sup>*

Bien que les documents hébergés sur ces bases ne relèvent pas d'une information scientifique au sens universitaire (une information issue d'une recherche et révisée par les pairs), on constate bien la présence d'une information technique (rapports, manuels, revues professionnelles...) en libre circulation. Si cette documentation en libre accès s'inscrit de façon pragmatique et pratique dans la définition donnée du libre accès, elle ne s'inscrit cependant pas dans le mouvement et ne porte pas les mêmes enjeux politiques et sociaux. La libre circulation de l'information dans le domaine de l'humanitaire et de la solidarité internationale répond à des enjeux propres au secteur.

## **2.2. Le secteur de l'humanitaire et de la solidarité internationale en évolution**

L'existence de l'Institut Bioforce témoigne des évolutions du secteur humanitaire en terme de moyens humains. Les formations permettent d'observer en pratique le niveau de compétence croissant demandé aux travailleurs humanitaires, à la fois en compétences techniques et en compétences organisationnelles. L'image du travailleur humanitaire "sac à dos" est devenue une image obsolète (ou sinon, incomplète) d'un secteur qui se professionnalise, en témoigne la publication de nombreux guides métiers sur l'humanitaire<sup>7</sup>. Les ONG affirment leurs besoins de recruter des travailleurs sur leurs compétences et se dotent de véritables politiques de ressources humaines. Au sein même des ONG, une certaine culture professionnelle se développe : présence de « desk » avec du personnel administratif et financier, recrutements selon des politiques RH, importance croissante du management et instauration de rapports hiérarchiques.

Bien que le terme de « professionnalisation » apparaisse comme un processus incomplet et ne renvoie pas à la définition sociologique du terme (Siméant, 2001), le débat sur la professionnalisation du secteur est sujet à polémique. D'un côté, le développement de compétences organisationnelles serait garant d'une meilleure qualité et efficacité de l'aide apportée aux bénéficiaires, d'un meilleur usage des fonds, du recrutement de personnels qualifiés et motivés qui pourrait potentiellement s'investir à plus long terme, d'une opérationnalité renforcée et d'une meilleure coordination entre les organisations. De l'autre, ce développement est critiqué, car une professionnalisation effacerait le caractère militant des organisations de l'humanitaire et de la solidarité internationale et déshumaniserait l'aide qui s'inscrirait alors davantage dans un rapport d'investissement et de rendement, et fermerait ses portes aux personnes sans compétences, mais souhaitant s'investir. L'importance croissante des bailleurs de fonds internationaux et la dépendance des ONG à des derniers sont un élément important de la transformation du secteur (Siméant, 2001). Le développement du salariat est aussi

---

<sup>6</sup> <http://openaccess.inist.fr/?+-Libre-Access-+>

<sup>7</sup> *Les métiers de l'humanitaire*, ONISEP, 2013.

sujet à débat, et si la perspective d'une activité convenablement rémunérée pourrait permettre d'engager des personnes qualifiées sur le long terme sans avoir besoin de les former à chaque nouvelle mission, l'enjeu de « faire carrière » dans l'humanitaire peut être un sujet sensible : certains craignent que l'optique d'une activité rémunérée prenne le pas sur l'engagement désintéressé qu'impliquerait l'humanitaire.

L'un des enjeux de cette professionnalisation du secteur est donc le développement de compétences et de réseaux informationnels non seulement dans le fonctionnement interne des ONG, mais également à l'échelle du secteur.

### 2.3. Les organisations, des productrices de documents

On peut constater des facteurs expliquant l'accroissement de la documentation numérique liée à l'humanitaire. L'importance de plus en plus grande prise par les bailleurs de fonds oblige les ONG à rendre compte régulièrement de leur action, ce qui répond également à des questions de redevabilité et de transparence auprès du public et des financeurs. Ceci entraîne un volume croissant d'une littérature grise de documentation projet, rapports d'évaluation, analyses d'impact et autres rapports techniques.

Un autre phénomène est également à prendre en compte : la prise de conscience de l'importance de la capitalisation d'expérience au sein des organisations. La capitalisation répond en premier lieu à un besoin d'évaluer et de tirer des leçons d'une mission ou d'un programme d'aide, afin d'améliorer par la suite la qualité de l'aide. Elle renvoie à une démarche issue du champ de la gestion des connaissances ou *knowledge management*. Handicap International, une des organisations pionnières de la capitalisation d'expérience, définit un processus qui "*consiste à identifier, analyser, expliciter et modéliser le savoir acquis lors d'une expérience de projet ou de programme pour que d'autres puissent se l'approprier, l'utiliser et l'adapter, ou ne reproduisent pas les mêmes erreurs.*"<sup>8</sup> Pour les ONG qui agissent sur le terrain de l'urgence où le *turn-over* du personnel est fort dans des contextes de stress et de rythme de travail élevé, la capitalisation permet de conserver "*une continuité et une mémoire de l'action*" (Grünwald, 2005). Par la suite, cette information doit faire l'objet d'un travail de diffusion et de valorisation non seulement au sein de l'organisation, mais également en dehors auprès des partenaires et autres acteurs du secteur qui pourront trouver une forte valeur ajoutée à ces retours d'expérience. La diffusion peut se faire au sein d'intranets ou d'extranet, tels que SKILL Web pour Handicap International, dont les documents sont consultables en libre accès, ou via les bases de données spécialisées.

Les organisations disposant d'importants moyens de communication sur le web (présence d'un site internet) ont mis en place des sections "ressources" qui offrent un accès libre à la documentation qu'elles produisent (rapports d'activité, manuels, guides, dossiers d'information...). Ces sections constituent des sources

---

<sup>8</sup> GUY, Micheal et LAMARZELLE, Julie, de, 2014. *Mener une capitalisation d'expérience* [en ligne]. mai 2014. Handicap International. Disponible à l'adresse : [http://www.hiproweb.org/uploads/tx\\_hidrtdocs/MenerCapitalisationDexperience.pdf](http://www.hiproweb.org/uploads/tx_hidrtdocs/MenerCapitalisationDexperience.pdf)

importantes de documentation numérique. On constate également que cette documentation est essentiellement composée de documents issus d'un processus d'édition et destinés à un public moins expert (la littérature grise peut se trouver sur les intranets, extranets ou bases de données spécialisées). La multiplication de ressources éditées par les organisations (documents exclusivement numériques ou versions électroniques d'ouvrages édités) participe à alimenter une base de connaissances commune et partagée avec une communauté plus large des acteurs de l'humanitaire.

## 2.4. Humanitaire, gestion de l'information et de la connaissance

### 2.4.1. Un terrain propice au développement de la gestion de l'information

Dans des contextes de crises croissantes et de plus en plus complexes, la gestion des informations issues du terrain de l'action humanitaire d'urgence (situation, données démographiques, contexte géopolitique, évaluation des besoins, acteurs présents...) apparaît comme essentielle pour appuyer les processus de décision et la réponse aux crises. Le Bureau de la coordination des affaires humanitaires des Nations Unies (OCHA) affirme ainsi "l'importance de collecter une information fiable sur les populations dans le besoin : leur localisation, leurs besoins urgents, et qui est le plus à même de les aider ; ainsi que la valeur de cette information pour une aide humanitaire efficace et opportune" ("*the importance of gathering reliable data on the locations of people in need, what they urgently need, who is best placed to assist them, and the value of this information for effective and timely humanitarian assistance.*"<sup>9</sup>). Dans un contexte d'incertitude extrême comme l'urgence humanitaire, une information fiable, de qualité et localisée est un outil pour réduire les risques et permettre une réponse adéquate et efficace par rapport à une situation particulière et à des besoins (OCHA, [s.d.]).

De plus, l'essor du secteur de l'humanitaire de ces dernières années (nombre d'ONG et budgets des organisations), a entraîné le besoin d'une coordination commune : en effet, on voit maintenant agir sur les terrain des situations d'urgence une grande variété d'ONG internationales et locales. Les années 90 ont notamment vu la constitution de deux grands bailleurs de fonds internationaux plaidant pour la construction d'une coordination humanitaire efficace : OCHA pour l'ONU et ECHO (Service d'aide humanitaire et de protection civile de la Commission européenne) pour l'Union européenne. La coordination humanitaire est une question importante qui est au cœur de la réforme humanitaire de 2005, qui introduit une approche dite "sectorielle" (ou "clusters") de la réponse aux crises. Cette approche vise à rassembler plusieurs organisations (ONG internationales et locales, agences mondiales, autres acteurs) par domaine d'activité comme la santé, l'abri d'urgence, l'éducation ou la nutrition. Les organisations et institutions engagées dans ce processus doivent travailler de façon conjointe à une stratégie de réponse à une crise donnée avec des objectifs partagés. L'information et son

---

<sup>9</sup> <http://www.unocha.org/what-we-do/information-management/overview>

partage sont au cœur du fonctionnement des clusters qui envisage le secteur humanitaire d'une façon systémique.<sup>10</sup>

#### ***2.4.2. Le rôle de l'information dans un système de travail***

En envisageant la réponse humanitaire comme un système complexe, Altay et Labonte (2014) mettent en évidence la fonction de l'information et fournissent un cadre pour évaluer les systèmes de gestion de l'information dans l'humanitaire. Le terrain de la réponse humanitaire se caractérise alors par un environnement dynamique, sujet à des actions et des interactions entre les acteurs dont l'impact sur l'environnement est incertain. Ce cadre permet de dépasser le stade de l'organisation, de se poser à un niveau inter-organisationnel et d'envisager les relations entre organisations et individus. La gestion du flux d'information inter-organisationnel comprend des processus de collecte de données, de traitement et de diffusion de l'information (Altay et Labonte, 2014). Les technologies de l'information jouent un rôle crucial dans ces processus et leur intégration dans les processus de travail humanitaire déjà existants transforme ces processus en "*système de travail*" (Alter, 2002) qui, en plus de collecter, traiter et diffuser de l'information via des technologies, infrastructures et individus, englobent également des activités de communication, production de sens (*sense making*), prise de décision et mènent à l'action (Van de Walle et al., 2009). En analysant la gestion de l'information lors de la réponse humanitaire au tremblement de terre de Haïti en 2010, Altay et Labonte mettent en évidence les éléments qui ont entravé la coordination et conduit à de mauvaises prises de décision : le manque de qualité et de fiabilité de certaines informations, des obstacles d'ordre technologiques (infrastructures, accès, compatibilité), le manque de normes communes, des obstacles à la diffusion de l'information et l'absence de collecte d'information dans certaines situations. En guise de recommandations, les auteurs insistent sur l'importance de lignes directrices communes dans la collecte et l'analyse de l'information par les organisations humanitaires et d'une information de qualité et fiable afin de lui donner une plus-value. La gestion de l'information humanitaire étant encore une question récente, ce qui appelle à une amélioration de sa structure et de ses processus (Altay et Labonte, 2014).

#### ***2.4.3. La composition de normes organisationnelles***

La standardisation des processus de gestion de l'information est un travail qui fut engagé par l'OCHA et a abouti à la mise en place de standards et guides de bonnes pratiques. Afin de soutenir les processus de décision et de coordination, l'OCHA définit la chaîne de l'information par la collecte, le traitement (dont le stockage), l'analyse et la diffusion. Il définit également dix principes devant guider la gestion et l'échange de l'information humanitaire :

- Accessibilité
- Non-exclusivité

---

<sup>10</sup> 1. Réforme humanitaire : ONG, clusters et autres mécanismes de coordination humanitaire [en ligne]. juin 2010. Projet ONG et Réforme humanitaire. Disponible à l'adresse : <https://icvanetwork.org/system/files/versions/Project%20ONG%20et%20r%C3%A9forme%20humanitaire%20ONG,Clusters%20et%20autre.pdf>



- Interopérabilité
- Responsabilité
- Vérifiabilité
- Pertinence
- Impartialité
- Humanité
- Rapidité
- Durabilité (*sustainability*) (2002)

Puis en 2007 s'ajoutent les principes de :

- Fiabilité
- Réciprocité
- Confidentialité

L'accent est également mis sur l'importance de l'échange, la réciprocité et la valeur ajoutée de l'information, qui incitera les acteurs et partenaires à participer aux processus de création et d'échange d'information. On retrouve également des considérations liées à l'internet libre, tel que l'utilisation de logiciels open source, de formats ouverts et interopérables (OCHA, [s.d.]). En raison de la nature du terrain humanitaire et l'incertitude de l'état des infrastructures, l'OCHA recommande également de mettre en place des solutions afin de permettre un accès en ligne et hors-ligne à l'information.

Pour répondre à ces besoins, OCHA soutient également des plateformes d'information humanitaire numériques qui sont reconnues comme des outils indispensables dans l'accès à l'information et la coordination. C'est par exemple le cas de ReliefWeb<sup>11</sup>, lancé en 1996 et qui rassemble une communauté mondiale d'organisations et d'acteurs humanitaires. Cette plateforme fournit des informations et des analyses en temps réel sur des situations d'urgence et de catastrophe naturelle. À partir de plus de 4 000 sources (ONG, agences gouvernementales, médias...), elle rediffuse les données sous forme de dépêches, cartes, documents, vidéos ou données brutes. Ces informations peuvent notamment être rassemblées selon l'aire géographique ou une crise en cours. La plateforme est également un lieu d'échange pour la communauté humanitaire qui peut y trouver des offres d'emploi et de formation. Les organisations peuvent déposer leurs informations, annonces et documents qui sont ensuite révisés et publiés par le service ReliefWeb.

L'intérêt de ReliefWeb est qu'il se présente sous la forme d'une base de données, mais a également des fonctionnalités de portail informationnel. Les actualités ou documents les plus récents sont mis en avant sur la page d'accueil et les portails géographiques sont actualisés en temps réel avec le nombre de documents en rapport dans la base. La base de données possède des fonctionnalités de recherche avancée et rassemble des documents de littérature grise issus de multiples sources. L'indexation des documents comprend des informations spécifiques au secteur, telles que le type de catastrophe, les groupes vulnérables et le domaine d'activité humanitaire. Ces informations permettent de localiser les

---

<sup>11</sup> <http://reliefweb.int/>

documents et de créer des cartes interactives à partir desquelles l'utilisateur peut accéder à une documentation en rapport avec une crise particulière en cours dans un pays. À titre d'indication, plus de 61 000 *updates* (dépêches ou documents) ont été publiées en 2015<sup>12</sup>.

ReliefWeb héberge tous les documents présents dans sa base, ce qui donne à la plateforme une fonction de dépôt et d'archivage de cette documentation numérique.

### 3. PISTES THEORIQUES

La troisième dimension du document développée par le réseau RTP-DOC peut fournir des pistes pour montrer que les dispositifs de bibliothèques numériques et ses documents jouent "*un rôle essentiel de mémoire, d'organisation, de créativité ou de transmission*" (Charlet et Salaün, 2007). Les NTIC ont permis de développer des dispositifs documentaires accessibles partout, favorisant ainsi la constitution de communautés d'intérêts mondiales et une organisation de ces communautés. Le document y est support de connaissances et de mémoire.

Les diverses recommandations pour la standardisation des bases et systèmes d'information de l'OCHA montrent la constitution de "*codes organisationnels*" (Pédaque, 2007) qui donnent aux documents leur valeur d'usage. Le développement de pratiques informationnelles, de gestion des connaissances, la mise en réseau, la valeur apportée à l'expérience de terrain, aux "leçons apprises" et à leur prise en compte dans la qualité des actions menées par les organisations humanitaires, et le développement d'une mémoire organisationnelle sont des processus qui permettent de développer les capacités d'apprentissage des organisations à but non lucratif, qui peuvent être désormais envisagés comme des organisations apprenantes<sup>13</sup>.

La théorie de Pédaque fournit un cadre pour penser le document. En ayant vu divers exemples et processus en action montrant la place du document dans l'environnement inter-organisationnel de l'humanitaire (et, l'inverse, en ayant vu comment le document numérique participait à la construction d'une culture organisationnelle et inter-organisationnelle), plusieurs axes de questionnement peuvent s'ouvrir :

- l'étude du document numérique à une échelle inter-organisationnelle et internationale (normes, production, usages) et les points de différence avec un contexte organisationnel. Le champ de l'humanitaire a également ses spécificités, comme le fait de rassembler des communautés multilingues, multiculturelles et ayant des compétences informationnelles inégales selon les organisations et les individus à l'intérieur de ces organisations. Le contexte produit également des contraintes dans l'architecture des bases de données et des systèmes d'information (ex. : accessibilité des informations en faible débit ou hors-ligne).

---

<sup>12</sup> <http://reliefweb.int/facts-figures>

<sup>13</sup> BRITTON, Bruce, 1998. The Learning NGO. INTRAC [en ligne]. juillet 1998. Occasional Papers Series N° 17. Disponible à l'adresse : <http://www.intrac.org/data/files/resources/381/OPS-17-The-Learning-NGO.pdf>

**Partie 2. Enjeux portés par la documentation numérique dans un environnement organisationnel : observations**

- l'étude des usages permettrait de vérifier plusieurs hypothèses théoriques posées : le rôle de l'information numérique dans la coordination inter-organisationnelle et les relations et disparité qui peuvent s'observer dans ce champ entre les organisations internationales (qui disposent de moyens de production, d'édition et de diffusion accrus) et les organisations locales.

- l'étude dans les usages d'un environnement "surdocumenté" susceptible d'étouffer l'action, qui est un point visible de la critique des mutations de l'organisation du champ humanitaire par ses acteurs.

- enfin, la potentialité des "*documents numériques actifs*" (Pédauque, 2007) et les possibles nouveaux enjeux à l'échelle des individus et des organisations portés par une information numérique interactive, comme par exemple la cartographie collaborative de crise.

# **PARTIE 3. PROPOSITION DE PLAN D'ACTION POUR LE DEVELOPPEMENT DE RESSOURCES NUMERIQUES**

---

## **1. METHODE ET COLLECTE D'INFORMATION**

### **1.1. Méthode de conduite de projet**

Afin d'aboutir à un plan d'action complet, la phase de recherche d'informations a comporté :

- une phase d'entretiens préparatoires avec le personnel de Bioforce afin de mieux connaître les publics prioritairement visés (stagiaires Afrique et FAD) ;
- la reprise de deux enquêtes menées en amont : une enquête effectuée en 2015 auprès du personnel sur les ressources numériques et une enquête de 2016 faite par un groupe projet du master PBD 1 de l'Enssib sur la vision globale du centre de documentation par le public présent ; ainsi qu'une troisième enquête diffusée en cours de stage auprès du public distant ;
- une analyse de l'état de l'e-book et du prêt numérique en bibliothèque
- une analyse comparative de services de ressources numériques offertes par des établissements d'enseignement supérieur
- une analyse des possibilités offertes par PMB et la plateforme Biomoodle
- un benchmarking des offres de ressources numériques et de prêt d'e-book pour bibliothèques

Pour chaque axe, une synthèse des recherches est présentée ainsi que les contraintes identifiées au cours de l'analyse de l'existant, les orientations prises lors des réunions avec les documentalistes de Bioforce, et la proposition finale retenue pour le plan d'action.

### **1.2. Résumé de l'enquête auprès du public à distance**

Une enquête menée auprès des publics distants (formations Afrique, FAD, formations dans d'autres écoles partenaires) a apporté plusieurs points d'informations sur les enjeux d'une documentation numérique pour ces publics.

Premièrement, les services du centre de documentation en ligne et plus généralement le centre de documentation ne sont majoritairement pas connus des publics distants, mais la très grande majorité se déclare intéressée par un service de documentation numérique

Une question ouverte a permis aux répondants de développer les raisons de leur intérêt et les enjeux et apports d'une documentation numérique. Trois axes se distinguent :

- **Le renforcement des compétences, des capacités et la formation continue** en complément de la formation Bioforce sont les motivations qui reviennent le plus souvent. Les répondants expriment le besoin d'avoir des

### Partie 3. Proposition de plan d'action pour le développement de ressources numériques

informations à jour sur leur domaine d'activité professionnelle (publications, normes, évolutions scientifiques et techniques, secteur, emplois) et de pouvoir se former en continu, dans le cas par exemple où le stagiaire serait amené à assurer lui-même des formations par la suite.

- **Les avantages liés au numérique** : un accès garanti partout et en temps réel, en situation de mobilité ou d'urgence.
- **Le sentiment d'appartenance au réseau Bioforce et le partage d'expérience** : les répondants auraient accès aux mêmes offres de service que les stagiaires en formation à Vénissieux. Il ressort des demandes des participants l'ouverture d'un espace d'échange et de partage d'expérience et de documentation entre les membres de Bioforce, qui pourrait être celui de la documentation numérique.

Les thématiques choisies sont principalement celles en lien avec les formations (EHA et nutrition-santé), ainsi que gestion de projet et management ; humanitaire, développement et solidarité internationale ; logistique ; rapports de mission des stagiaires. Les formateurs sont demandeurs de documentation pédagogique qui puisse les aider à préparer leurs cours.

Les résultats détaillés et la méthodologie utilisée sont consultables en annexe 5.

## 2. BIBLIOTHEQUE NUMERIQUE

### 2.1. Localisation

Le premier questionnement dans la constitution d'une bibliothèque numérique fut celui de son architecture et de son support. En l'absence d'un espace déjà clairement identifié, les questions suivantes sont apparues :

- Comment accéder à la bibliothèque numérique ?
- Quel type d'accès (ouvert, authentifié) ?
- Quelle localisation ?
- Comment signaler et intégrer les ressources numériques ?
- Quel lien faire avec le catalogue Ritimo ?
- Quelles compétences seraient requises et combien de temps nécessiterait la mise en œuvre la solution ?
- Quelle visibilité du dispositif ?

Ayant distingué chaque type de ressource (e-books, documents libres et produits documentaires), il fallait également porter ces questions pour chacun de ces types de documents.

Après une phase d'observation de services de ressources numériques proposées par des universités et établissements d'enseignement supérieur et les propositions de l'équipe du centre de documentation, en prenant en compte l'existant, trois possibilités de support pour la bibliothèque numérique sont apparues :

#### *Biomoodle*

Avantages : Espace connu et fréquenté par les élèves et formateurs – Reste dans un environnement Bioforce proche des formateurs et stagiaires - Environnement quotidien des FAD

Inconvénients : Dispositif fermé par authentification – Manque de libertés pour la construction d'un portail documentaire dues à la structure de la plateforme – Nécessaire limite de taille du serveur (si des documents doivent être téléchargés)

#### *Page web du centre de documentation (site Bioforce)*

Avantages : Structure plus souple (CMS) : plus de libertés pour construire un portail - Page publique : visibilité pour Bioforce et le centre de documentation - Possibilité de créer un portail documentaire dédié

Inconvénients : Plus éloigné des stagiaires et des formateurs - Travail supplémentaire de conception à prévoir (architecture, intégration sur le site) - Si portail/catalogue documentaire : risque de redondance des informations avec le catalogue PMB - Limitations de taille du serveur (si des documents doivent être téléchargés)

#### *Site ou portail dédié*

Avantages : Liberté dans la mise en œuvre et l'architecture, constitution d'un véritable portail documentaire, possibilité d'ajouter des services au fur et à mesure avec des modules - Identité du centre de documentation clairement identifiée - Utilisation d'un CMS ou solution de portail documentaire ou de bibliothèque numérique clé en main (possibles solutions en logiciel libre)

Inconvénients : Travail conséquent à faire, coût financier et/ou humain important, compétences techniques nécessaires - Risque de redondance des informations avec le catalogue PMB – Multiplication des points d'entrée vers la documentation et éparpillement des informations sur différentes localisations

Le plan d'action final prévoit que Biomoodle et Ritimo (où les e-books et documents numériques sont catalogués) restent les principaux points d'accès aux ressources numériques. La page du centre de documentation sur Biomoodle sert de portail documentaire et reste le principal support des services proposés.

De nombreux retours d'utilisateurs font état de difficultés d'accès à la page Biomoodle du centre de documentation, faute d'autorisation d'accès. Il serait nécessaire de formaliser les règles d'accès de chaque stagiaire à la page du centre de documentation selon les formations, et les ouvrir davantage si besoin. Ce travail serait à faire en collaboration avec le/la chargé/e des TICE afin d'avoir des règles d'accès connues à la fois du gestionnaire de Biomoodle et de l'équipe du centre de documentation.

## **2.2. Choix d'une solution de prêt d'e-book**

### ***2.2.1. Panorama des offres marchandes de ressources numériques***

« Les 'ressources numériques' regroupent ainsi les produits commerciaux proposant l'accès à un contenu en ligne, accessible aux usagers de la bibliothèque » (Barron, Le Goff-Janton 2014, p. 15)

Depuis une dizaine d'années, de nombreuses offres d'e-books à destination des institutions (bibliothèques, centres de documentation, etc.) se sont développées, afin de faire profiter leurs usagers de la lecture dématérialisée. Les principales caractéristiques de ces ressources sont d'être accessibles à distance de façon dématérialisée et consultable sur un appareil électronique de lecture (ordinateur, téléphone connecté, tablette). Ils peuvent être téléchargeables ou non sur l'appareil.

Les bibliothèques universitaires ont une pratique plus ancienne des ressources numériques par rapport aux bibliothèques de lecture publique et ont intégré les livres numériques comme un type de ressource électronique comme un autre dans les services aux étudiants et chercheurs. Leur objectif est principalement de supporter l'enseignement et la recherche où les pratiques liées à internet et au numérique sont déjà ancrées (chez les chercheurs notamment, puis chez les étudiants qui sont pour la plupart familiers avec les TIC) et favoriser la réussite des étudiants.

Le consortium Couperin dresse une typologie des fournisseurs d'e-books pour les bibliothèques universitaires :

Agrégateurs pluridisciplinaires	Agrégateurs spécialisés	Éditeurs
Sont les intermédiaires entre les éditeurs et les bibliothèques au moyen d'une plateforme propre	Sont les intermédiaires entre les éditeurs et les bibliothèques au moyen d'une plateforme propre	Offre directe aux bibliothèques sur la plateforme de l'éditeur
Large catalogue (+ 100 000 titres)	Catalogue de taille moyenne	L'ensemble du catalogue numérique de l'éditeur est généralement proposé
Titres de plusieurs éditeurs	Titres de plusieurs éditeurs	Titres de l'éditeur uniquement
Plusieurs disciplines (SHS, ST, Médical, ScEco, etc.)	Spécialisation sur quelques disciplines	Le degré de spécialisation dépend de la politique éditoriale de l'éditeur
Le modèle économique dominant est l'achat au titre à titre.	Le modèle économique dominant est l'abonnement à un bouquet.	2 modèles économiques sont pratiqués : achat ou abonnement

**Figure 2 : Offres d'e-books pour les bibliothèques universitaires**

(Vade-mecum sur les e-books, [sans date]. [en ligne]. Disponible à l'adresse : <http://www.couperin.org/groupe-de-travail-et-projets-deap/e-book/vade-mecum-sur-les-e-books>)

Il faut encore établir une autre distinction parmi des ressources. Dans le cas du livre numérique à destination des institutions, on fait une distinction entre lecture en ligne et téléchargement :

- Les offres de lecture en ligne (streaming) permettent une lecture en flux continu via une application de visionnage. Ces offres sont aussi bien destinées aux particuliers qu'aux institutions qui paient un tarif global pour en offrir l'accès aux usagers (ex. : Harmathèque).
- Les ressources en téléchargement à durée limitée offre à une institution l'opportunité de proposer à un usager d'emprunter un ouvrage numérique dans les mêmes conditions qu'un ouvrage papier : il est téléchargé sur l'appareil du lecteur (ordinateur ou autre objet connecté), disponible hors-connexion et soumis à un délai de prêt fixé. L'avantage est que le livre peut être lu en étant déconnecté d'Internet et sans avoir à retourner chaque fois sur le catalogue ou une plateforme donnée (ex. : Numilog).

Cependant, il n'existe encore aucun modèle économique d'acquisition ou de réglementation pour le prêt d'e-books à l'échelle française et européenne, malgré les demandes des professionnels des bibliothèques et de la documentation. Les éditeurs restent extrêmement frileux sur la question du prêt numérique en bibliothèque, en faisant jouer l'argument du droit d'auteur contre le piratage. Les modalités de prêt, d'accès et de consultation varient grandement selon les éditeurs et diffuseurs. La multiplicité et l'hétérogénéité des types de ressources et d'accès amènent les professionnels et les usagers à devoir jongler entre les offres de service qui peuvent être très différentes les unes des autres (modalités techniques, catalogues, gestion des droits, ergonomie, conditions d'accès, budgets...).



### Partie 3. Proposition de plan d'action pour le développement de ressources numériques

Le format numérique induit des éléments techniques qu'il faut prendre en compte pour chaque offre de ressource numérique :

- La compatibilité des formats de fichier (qui peut restreindre l'accès)
- Les logiciels nécessaires à la lecture (gratuits ou payants)
- La gestion des DRM : une DRM est un fichier crypté de protection embarqué avec le fichier du livre numérique et qui permet au logiciel de lecture d'interdire la consultation, la copie ou certaines fonctions (par exemple, l'impression), ou de limiter la période de temps où l'utilisateur peut posséder le fichier sur son appareil.
- La pérennité des formats : l'ePub est le format de fichier standardisé et ouvert pour la lecture numérique, et garantit un confort de lecture optimal. Cependant, certains éditeurs n'ont pas encore fait le travail de conversion et proposent, à défaut, des versions PDF.

L'achat d'e-books est quant à lui conditionné par les éditeurs qui décident ou non de les mettre à disposition en version numérique pour les bibliothèques. On constate une séparation entre catalogue de vente physique et catalogue de livres numériques. Ce sont les éditeurs qui ouvrent un catalogue défini d'e-books au prêt dans le cadre d'un partenariat avec un diffuseur, avec un prix fixé par eux. Les éditeurs ne proposent pas tous d'e-books au prêt et certains sont présents uniquement sur certaines offres. Ils peuvent fixer les critères de prix, d'accès et de prêt. Au lieu de passer par un diffuseur, un éditeur peut également développer sa propre offre de service (c'est le cas de beaucoup d'éditeurs scientifiques comme Elsevier, mais également de l'Harmattan pour un plus grand public).

En résumé, le schéma est le suivant :

- un éditeur ouvre un catalogue de livres numériques à destination d'institutions (plus réduit que le catalogue d'e-books à destination des particuliers, qui est lui-même plus réduit que le catalogue d'ouvrages physiques) et y applique des DRM.
- un diffuseur développe une solution technique qui permet de lier des fonds d'e-books de plusieurs éditeurs sur une même plateforme et propose des outils de lecture en ligne.
- Une institution va s'abonner à l'un de ces diffuseurs pour proposer des ouvrages numériques (protégés par des DRM) à ses usagers à condition d'être adhérent ou membre de cette institution (accès authentifié).
- L'utilisateur télécharge ou consulte l'ouvrage. Dans le cas d'un téléchargement (prêt), le lecteur doit disposer d'un compte Adobe Digital Editions, qui gère la DRM, pour pouvoir le télécharger et le lire. Une fois l'ouvrage téléchargé, il peut le consulter via l'interface Adobe (pour un ordinateur). Il peut décider de le rendre avant la date de fin de prêt. Une fois la durée maximale de prêt autorisée atteinte, le fichier de l'ouvrage s'autodétruit dans le compte du lecteur et le document est rendu automatiquement de nouveau disponible pour le prêt.

#### 2.2.2. Cahier des charges pour l'Institut Bioforce

Le choix d'une solution est conditionné par les contraintes suivantes :

- Un système de téléchargement (prêt numérique) est préféré à une offre de streaming. La mise à disposition de documents téléchargeables est également préférée par le public (cf enquête public distant) et un système de téléchargement paraît mieux adapté à un environnement où une connexion internet stable et de bonne qualité n'est pas toujours assurée.
- L'offre doit permettre de créer des comptes lecteurs manuellement. En effet, le réseau informatique de Bioforce n'offre pas de solution d'identification unique (serveurs proxy, reverse proxy ou logiciels de SSO) et ne dispose pas des prérequis pour en développer une. Certaines offres permettent les deux types d'accès (identification unique ou accès classique avec identifiant et mot de passe géré depuis l'interface administrateur), d'autres non.
- L'offre du diffuseur doit comporter des ouvrages pertinents et en lien thématique avec le fonds documentaire de Bioforce. La priorité est donnée aux ouvrages rejoignant les thématiques des formations proposées à distance et en Afrique.
- L'offre doit être accessible partout et à tout moment.
- Bioforce étant une structure de droit privé, l'offre doit être accessible pour ces types d'institutions.
- En raison de la taille relativement restreinte du public visé et du budget du centre de documentation, l'objectif est davantage de proposer une offre pertinente et adaptée au contexte plutôt que de chercher la quantité.

### ***2.2.3. Offre retenue***

L'analyse comparative s'est portée sur 4 offres de ressources numériques : Numilog, l'Harmathèque, Immatériel et Cairn. La solution du Prêt Numérique en Bibliothèque (PNB) étant accessible uniquement aux bibliothèques de lecture publique, elle n'a pas été retenue dans l'analyse comparative.

Après présentation de différentes solutions de prêt numérique, le choix s'est porté sur l'offre de Numilog BiblioAccess. Les atouts de cette solution sont notamment :

- Une cohérence avec le projet de départ de prêt numérique
- Une offre ouverte aux institutions de droit privé
- Un service de prêt déjà utilisé en bibliothèque universitaire
- La possibilité de composer un fonds personnalisé de titres numériques

L'analyse de cette offre est présente en annexe 6.

## **2.3. Traitement de la documentation en libre accès**

Après collecte, les documents sont ensuite catalogués dans le catalogue PMB en tant que ressources numériques. Le téléchargement du fichier sur le catalogue, en plus du lien, doit se faire en respect avec les droits d'auteur. En effet, des ressources libres ne signifie pas gratuites, gratuit ne signifie pas libre. Des

### Partie 3. Proposition de plan d'action pour le développement de ressources numériques

ressources libres et/ou gratuites ne signifient pas forcément qu'elles peuvent être copiées et diffusées sans autorisation. Les bibliothèques doivent être attentives aux modalités de consultation et de diffusion pour chaque ressource libre.

Les licences Creative Commons offrent une alternative légale pour libérer les contenus et œuvres des contraintes du droit d'auteur ou du *copyright* sur le web. Les licences CC s'articulent autour de quatre critères :

- L'attribution de la source
- L'utilisation commerciale
- Le droit de modification
- Le droit de diffusion

Il y a autant de licences différentes que de modalités concernant ces critères (autorisation ou non). Faute de mention de licence spécifique, la déclaration sur les droits d'auteur fournit les informations nécessaires sur les modalités de copie et de diffusion. La plupart des documents issus d'ONG et disponibles sur Internet de manière libre et gratuite autorisent la reproduction et la diffusion dans un cadre non commercial ou éducatif, sous réserve de la mention des auteurs.

Afin de conserver une sauvegarde des documents, les fichiers sont conservés sur le serveur de Bioforce et classés dans une arborescence de dossiers reprenant l'architecture du centre de documentation. Les fichiers sont renommés en reprenant le système de cotation du centre de documentation (voir annexe 3.), en partant de zéro et en ajoutant N pour signifier qu'il s'agit d'une ressource numérique.

Ex. : N AFR 2\_1

Pendant les étapes de collecte et de catalogage, l'outil Zotero a été utilisé afin de constituer une base de données de références facilement manipulables.

### 3. PORTER LE DISPOSITIF AU PUBLIC : VALORISATION, COMMUNICATION ET EVALUATION

#### 3.1. Stratégie de valorisation du fonds documentaire numérique pour Bioforce

La valorisation des ressources numériques est porteuse de plusieurs enjeux pour un centre de documentation : rentabiliser l'acquisition des ressources électroniques par son utilisation par le public visé, revaloriser les services numériques du centre de documentation, et valoriser l'activité et l'expertise des documentalistes. Les ressources numériques sont encore peu connues du public et la mise en place d'une telle offre doit se coupler avec un travail de communication et de médiation.

La valorisation est une stratégie globale qui inclut politique documentaire, médiation et communication. Elle peut se diviser en 4 axes :

- « *Intégrer les ressources numériques dans la politique documentaire*
- *Signaler (dans le catalogue, sur le portail, sur l'intranet...) et matérialiser dans les espaces de la bibliothèque*
- *Développer la médiation numérique sur place et à distance*
- *Développer la formation à l'utilisation de ces ressources et la considérer comme une activité propre de la bibliothèque »*

(Anne-Gaëlle Gaudion, « Valoriser les collections de livres numériques en bibliothèque universitaire », intervention donnée à la BU de Corte le 12 avril 2016, <http://fr.slideshare.net/angiegaudion/valoriser-les-collections-de-livres-numriques-en-bibliotheque-universitaire>)

Que ce soit en version physique ou numérique, les dispositifs de valorisation doivent être présents partout où se trouve l'utilisateur.

##### 3.1.1. Intégrer

Si l'on considère la politique documentaire comme « *processus visant à contrôler le développement des collections* » (acquisitions, conservation...) <sup>14</sup>, le développement des ressources numériques doit alors se faire en même temps que la gestion du fonds documentaire physique du centre. Les e-books doivent être intégrés dans les acquisitions et répondre à la politique documentaire définie par le centre de documentation. De la même façon, les statistiques de prêt et autres indicateurs d'évaluation des services numériques doivent être intégrés dans les bilans d'activité du centre. L'intégration s'étend aussi à toutes les activités qui font appel au fonds documentaire (réponses à des demandes, recherches d'informations, bibliographies thématiques) et aux dispositifs de valorisation du fonds (bulletins d'acquisitions, sélections). Les limites de cette intégration se trouvent cependant dans la distinction faite entre le fonds physique et le fonds numérique, car l'alimentation du fonds numérique fait appel à des circuits d'acquisitions différents et ont des modalités de conservation différente. La limite de l'accès au fonds

---

<sup>14</sup> Politique documentaire | Ensib. [en ligne]. [Consulté le 29 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.ensib.fr/le-dictionnaire/politique-documentaire>

physique se pose pour le public à distance qui sera de préférence orienté vers le fonds numérique qui lui est plus facilement accessible.

### 3.1.2. Signaler

L'action de signaler s'appuie sur les outils publics de la bibliothèque (catalogue, portail documentaire) pour donner une information au public sur l'existence des ressources numériques. Elle se prolonge par la mise en place d'actions de communication (voir chapitre 3.3.).

Ce signalement doit tout d'abord se concentrer sur les deux points d'accès principaux à la documentation numérique : le catalogue PMB et le portail Biomoodle. Le signalement des ressources numériques a déjà été amorcé par le catalogage des documents numériques en libre accès dans le catalogue PMB. De même, les notices des e-books devront être intégrées dans le catalogue et devront lier vers les e-books en question sur la bibliothèque Numilog (avec accès authentifié). La mention du fonds de ressources numériques et l'adresse de la bibliothèque en ligne Numilog doivent également être intégrées sur le portail Biomoodle.

### 3.1.3. Médiation

La médiation documentaire consiste à « *favoriser l'appropriation des contenus par leurs destinataires* » (Galaup, 2012). La médiation documentaire numérique doit mobiliser des outils spécifiques au numérique afin de se placer sur le même terrain que l'utilisateur en ligne. Cependant, elle doit rester cohérente avec une stratégie de médiation documentaire globale autour du fonds documentaire. Ces processus de médiation peuvent prendre la forme de toute une gamme d'outils pratiques (produits documentaires, production de contenus en ligne, formations, services interactifs, portails thématiques...).

Le centre de documentation de Bioforce déploie déjà un certain nombre de ces services. Afin de garder une cohérence entre médiation de ressources physiques et médiation de ressources numériques, il était donc préférable d'intégrer ces services dans la stratégie de valorisation, de les faire intégrer les nouvelles ressources numériques et de les rendre plus régulier, en leur donnant une périodicité fixe. Ces services déjà existants sont la production de produits documentaires (catalogues thématiques, catalogues des acquisitions), la mise en avant d'une sélection de documents faite par les documentalistes (nouveau DVD, étiquette de nouveautés) et la mise en ligne de tutoriels (guide lecteur, tutoriel vidéo de recherche). Les nouveaux services de médiation proposés sont la création d'une sitographie sur le portail Biomoodle, la mise en place d'une boîte à idées virtuelle, ainsi que des activités de formation et de communication.

### 3.1.4. Former

La formation des usagers par le biais d'ateliers et de rencontres animés par les documentalistes est une stratégie de médiation qui permet d'aller à la rencontre d'un public dont l'accès à l'information numérique, et donc aux services et

ressources numériques de la bibliothèque, peut être freiné par un manque de compétences dans le domaine du numérique. Le format de la rencontre permet également une médiation plus humaine et personnalisée.

L'étude menée par le groupe projet de l'Enssib auprès du public présent à Vénissieux a fait apparaître que la réunion de présentation du centre de documentation en début d'année (qui inclut la présentation du catalogue) est jugée trop dense par les usagers, avec trop d'informations à retenir ; cependant, ils montrent de l'intérêt pour les services proposés par le centre. Des ateliers de présentation et de formation sur le centre de documentation, les services proposés et les ressources numériques seraient donc à prévoir de façon plus régulière et étalée dans l'année. Ces ateliers pourraient également être étendus à des activités de formation sur les méthodes de recherche d'information. Des ateliers de formation à distance pourraient être mis en place pour les stagiaires en Afrique afin d'assurer une visite virtuelle du centre par la présentation des services numériques sur Biomoodle et les former à la recherche sur le catalogue et au dispositif de prêt numérique de Numilog. Ces interventions à distance pourraient être assurées grâce à un outil de conférence en ligne comme Big Blue Button.

Le tableau en annexe 7. rassemble tous les services mettant en œuvre cette stratégie de valorisation.

### **3.2. Valorisation du service de documentation**

Cette partie s'appuie sur les conclusions du travail rendu par le groupe projet de l'Enssib, qui propose de répondre à un enjeu de valorisation du rôle des documentalistes.

Les enjeux propres au centre de documentation de Bioforce sont de valoriser le travail des documentalistes par une mise en avant de leur expertise informationnelle. Cela implique de les détacher des aspects les plus basiques de la gestion quotidienne du centre, comme la surveillance du centre et la gestion des prêts et des retours qui ne nécessitent pas de compétences particulières et peuvent faire l'objet d'une mission de bénévolat à Bioforce.

Cela permettrait de permettre aux documentalistes de se consacrer à d'autres tâches mobilisant leurs compétences. Dans ce sens, la proposition de la mise en place d'un service de questions-réponses en ligne a été intégrée dans la stratégie de valorisation du plan d'action. Un service de questions-réponses est à la fois un outil mobilisant l'expertise documentaire des documentalistes et un outil de médiation documentaire, notamment pour les ressources numériques (en proposant des références de documents numériques). Il peut également appuyer l'analyse des besoins documentaires du public.

S'inscrivant dans les thématiques principales du fonds documentaire, ce service serait spécialisé dans le domaine de l'humanitaire et de la solidarité internationale. Du côté des usagers, cela leur permettrait de profiter des services documentaires tout en étant à distance du centre de documentation. Cela rejoint la mission initiale de porter les services du centre de documentation aux publics distants. La constitution d'un service de question-réponse répond également la

demande d'un espace d'échange d'expérience et de ressources au sein de la communauté de Bioforce révélée par les résultats de l'enquête de public (voir annexe 5.). Le choix d'une solution logicielle adaptée (logiciel spécifique, CMS, blog, FAQ) et d'un processus de gestion (gestion des réponses, réponses aux utilisateurs, recherches documentaires, archivages des réponses) devrait permettre la constitution d'une base de connaissances publique dans ce domaine qui pourrait compter non seulement des réponses aux questions avec références documentaires à l'appui, mais également des articles et dossiers documentaires. Le service pourrait également solliciter le réseau des partenaires de Bioforce et notamment le réseau Ritimo pour la communication du service et sa diffusion, ainsi que, à l'avenir, une participation des partenaires aux réponses et une gestion partagée.

### **3.3. Communication**

Le centre de documentation déploie déjà des outils de communication à destination du public de Bioforce. L'enjeu est donc de non seulement les renforcer, mais également de les insérer dans une communication plus globale portée par le service Communication & Documentation, pour des questions de valorisation de ces nouvelles ressources auprès du public, mais également pour une visibilité auprès de la direction.

Le contexte du centre de documentation de Bioforce fait que la communication autour des ressources numériques est destinée à un public interne à l'institution (stagiaires, personnel, formateurs). Contrairement à des bibliothèques de lecture publique, il ne s'agit pas d'attirer un public extérieur ou de faire connaître une action particulière. De plus, la communication en ligne sera prépondérante afin de cibler un public distant du centre de documentation et pour qui une communication écrite ou par le biais des documentalistes serait inefficace. Des outils et réseaux internes spécifiques à Bioforce (mails, Biomoodle, sites) sont donc à mobiliser. La communication auprès d'un public présent n'est cependant pas non plus à négliger, car ils peuvent potentiellement être utilisateurs des ressources numériques. Les objectifs principaux sont :

- Renforcer la communication en ligne à destination des publics distants
- Renforcer l'identité « numérique » du centre de documentation

On peut regrouper les actions selon les moyens et supports utilisés :

- Communication en ligne : campagnes de mailing, informations sur le site de Bioforce, le Biomoodle, les réseaux sociaux et la bibliothèque Numilog et sollicitation des sites des partenaires pour diffuser l'information.
- Communication écrite : supports de communication au centre de documentation pour le public présent (à lancer au moment de la mise en place pour le public de l'outil de prêt numérique, pour des supports de communication présentant l'intégralité des services).
- Communication via une médiation auprès du public : travail avec l'équipe formatrice, formation et sensibilisation des équipes et stagiaires.

Biomoodle restant le point central d'accès aux services de la documentation, la page du centre de documentation doit intégrer les nouveaux services et une communication plus claire autour des nouvelles ressources numériques, tout en gardant son rôle de portail documentaire.

### **3.4. Évaluation : pour une pérennité du service**

L'évaluation, surtout dans une phase de test, doit mesurer non seulement un impact chiffrable (ex. : nombre de prêts), mais également l'impact à long terme, dans une logique qualitative, qui peuvent fournir des éléments d'explication plus explicites sur les résultats (ex. : impressions des usagers). Elle servira ensuite à rendre compte de l'action dans les rapports d'activité.

En ce qui concerne les indicateurs quantitatifs, l'évolution des chiffres est plus importante à mettre en avant que les chiffres bruts, car ils ne seront très importants au moment du lancement des services. Des indications d'ordre qualitatif peuvent être recueillies, outre le questionnaire de satisfaction, en capitalisant les échanges informels avec les usagers sur les services. Cela permet également de collecter des points de vue différents, et de connaître le nombre d'interactions liées aux ressources (nombre de gens qui sont venus parler des outils et services aux documentalistes) et la notoriété des nouveaux services.

Dans une phase de déploiement des services, le retour des usagers en amont et en aval du projet via une enquête est essentiel afin d'améliorer le service et ainsi de rentabiliser son utilisation en s'approchant au plus près des usages des utilisateurs. Une nouvelle phase d'enquête serait à réitérer en fin d'année, après la mise en place progressive des ressources numériques. Outre ce questionnaire de satisfaction globale, les ateliers de formation peuvent être suivis d'une courte enquête envoyée par mail aux personnes présentes, et ce de manière permanente.

Des indicateurs d'évaluation sont indiqués pour chaque service dans le tableau récapitulatif des services numériques en annexe 7.



## CONCLUSION

---

Ce mémoire fut l'occasion de croiser les champs de la bibliothéconomie et celui des sciences de l'information afin d'avoir un nouveau point de vue sur les ressources numériques en bibliothèque. Ceci a permis d'appuyer la constitution d'un fonds documentaire numérique dans le contexte d'un centre de documentation spécialisé qui n'a pas comme mission principale la conservation de document ou la lecture publique, mais qui répond à un besoin.

Pour la mise en place de ce fonds numérique, la méthodologie de gestion de projet s'est révélée extrêmement utile afin de penser toutes les étapes du processus. Ainsi, dans des contextes budgétaires serrés, une analyse approfondie de l'existant est nécessaire afin d'identifier les besoins essentiels des publics et choisir les offres et dispositifs les plus pertinents selon leurs usages et leurs contraintes.

Le concept de bibliothèque hybride permet de guider une politique documentaire qui dépasse la question du support pour considérer les ressources numériques comme des objets au même titre que des ouvrages imprimés. L'intégration de ces ressources, et donc leur visibilité et leur valorisation, suppose de repenser une politique documentaire globale et transformer les outils documentaires traditionnellement utilisés afin d'intégrer ces documents numériques (Calenge, 2008). Ceci est d'autant plus facilité par une analyse du contexte du centre de documentation et de la bibliothèque, afin de repérer ces outils documentaires en question (catalogue, portail documentaire, services...) et leurs potentialités à intégrer des ressources numériques. Cela permet également d'éviter de vouloir déployer trop de nouveaux services ou de modifier trop en profondeur le fonctionnement de la bibliothèque, qui pourrait être sujet à un phénomène de résistance au changement à cause de contraintes budgétaires ou organisationnelles.

Enfin, la phase d'évaluation permettra de mesurer si la méthode d'intégration et les services mis en place sont suffisamment efficaces, car le défi sera ensuite de pérenniser ces services et que les publics s'en emparent.

Pour ce qui est du rôle des professionnels de l'information, il est d'autant plus valorisé à l'ère du document numérique. Leur plus-value se place dans leurs compétences de maîtrise du flux d'information, de sélection, de médiation et de structuration de l'information. L'information numérique prend une place croissante non seulement dans le monde de la bibliothèque et de la documentation, mais également dans les organisations et les réseaux. Par professionnels de l'information, on comprend également les gestionnaires et architectes de l'information. Leurs compétences ont également une importance alors que les outils techniques délèguent de plus en plus aux usagers la recherche et la gestion de leur propre documentation, mais tous ne maîtrisent pas ces processus. Le professionnel de l'information se pose alors encore plus comme médiateur de compétence et formateur.

## BIBLIOGRAPHIE

---

### DOCUMENT NUMERIQUE

FRAYSSE, Patrick, 2011. Document. In : *Approche de l'information-documentation : concepts fondateurs*. Toulouse : Cépaduès. pp. 36-73. ISBN 978-2-85428-982-4.

LAINÉ-CRUZEL, Sylvie, 2004. Documents, ressources, données : les avatars de l'information numérique. *Information-Interaction-Intelligence*. 2004. Vol. 4, n° 1, pp. 105-120.

PÉDAUQUE, Roger T., 2006. *Le document à la lumière du numérique*. Caen : C&F éditions. ISBN 2-915825-04-1.

PÉDAUQUE, Roger T., 2007a. Interactions document organisation : document en action. In : *La redocumentarisation du monde*. Toulouse : Cépaduès. pp. 167-182. ISBN 978-2-85428-728-8.

PÉDAUQUE, Roger T., 2007b. *La redocumentarisation du monde*. Toulouse : Cépaduès. ISBN 978-2-85428-728-8.

SALAÛN, Jean-Michel, 2007. La redocumentarisation, un défi pour les sciences de l'information. *Études de communication. langages, information, médiations*. 1 octobre 2007. N° 30, pp. 13-23. DOI 10.4000/edc.428.

SCHÖPFEL, Joachim, 2012. Vers une nouvelle définition de la littérature grise. *Cahiers de la Documentation*. 2012. N° 66, pp. 14-24.

### BIBLIOTHECONOMIE

BARRON, Géraldine et LE GOFF-JANTON, Pauline, 2014. *Intégrer des ressources numériques dans les collections*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib. La Boîte à outils, 29. ISBN 979-10-91281-18-8.

BATS, Raphaëlle, 2012. Planifier, organiser, mesurer : faire un plan de communication pour une bibliothèque. In : *Faire connaître et valoriser sa bibliothèque : communiquer avec les publics*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib. pp. 180. ISBN 979-10-91281-02-7.

CALENGE, Bertrand, 2008. *Bibliothèques et politiques documentaires à l'heure d'Internet*. Paris : Editions du Cercle de la librairie. Collection Bibliothèques. ISBN 978-2-7654-0962-5.

GALAUP, Xavier, 2012. Eléments pour une évaluation de la médiation documentaire numérique. In : *Développer la médiation documentaire numérique*. Villeurbanne : Presses de l'Enssib. ISBN 978-2-910227-99-9.

GAUDION, Anne-Gaëlle, 2016. Valoriser les collections de livres numériques en bibliothèque univer.... [en ligne]. Bibliothèque universitaire de Corte. avril 2016. [Consulté le 29 août 2016]. Disponible à l'adresse : <http://fr.slideshare.net/angiegaudion/valoriser-les-collections-de-livres-numriques-en-bibliotheque-universitaire>

GILBERT, Raphaël, 2010. *Proposer des ressources numériques en bibliothèque (BDP – BM) : guide pratique* [en ligne]. juin 2010. Conseil Général de l'Hérault. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56570-proposer-des-ressources-numeriques-en-bibliotheque-bdp-bm-guide-pratique.pdf>

NGUYEN, Claire, 2012. Service de questions-réponse en ligne et médiation documentaire numérique : des outils de médiation documentaire à plusieurs facettes. In : *Développer la médiation documentaire numérique*. Villeurbanne : Presses de l'Esssib. pp. 73-80. La Boîte à outils, 25. ISBN 978-2-910227-99-9.

POISSENOT, Claude et RANDAJRD, Sophie, 2005. *Usages des bibliothèques : approche sociologique et méthodologie d'enquête*. Villeurbanne : Presses de l'Esssib. Les cahiers de l'Esssib, 2. ISBN 2-910227-56-1.

## E-BOOKS

SOUAL, Laurent. *Le livre numérique en bibliothèque : état des lieux et perspectives*. Paris : Editions du Cercle de la librairie, 2015. Collection Bibliothèques. ISBN 978-2-7654-1477-3.

NAWROCKI, François, MARTINEZ, Ruth, GÈZE, François, MINON, Marc, BRIYS, Éric et ZWIRN, Denis. Contexte et offre. *Documentaliste-Sciences de l'Information*. 1 juin 2010. Vol. 47, n° 2, pp. 30-42.

Inventer de nouveaux usages : l'e-book en bibliothèque. *Le blog de Bouquineo* [en ligne]. 28 mai 2012. [Consulté le 17 mars 2016]. Disponible à l'adresse : <https://bouquineo.wordpress.com/2012/05/28/inventer-de-nouveaux-usages-le-book-en-bibliotheque/>

Faut-il collectionner des livres numériques dans les bibliothèques ? -. [en ligne]. 22 juillet 2013. [Consulté le 3 mai 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.bibliobsession.net/2013/07/22/faut-il-collectionner-des-livres-numeriques-dans-les-bibliotheques/>

Vade-mecum sur les e-books. [en ligne]. [Consulté le 21 avril 2016]. Disponible à l'adresse : <http://www.couperin.org/groupes-de-travail-et-projets-deap/e-book/vade-mecum-sur-les-e-books>

Couperin : <http://www.couperin.org/>

Réseau Carel | Coopération pour l'Accès aux Ressources Numériques en Bibliothèques : <http://www.reseaucarel.org/>

## GESTION DE PROJET ENSSIB

HARKAT, Colin, KLEIN, Laura, LAROCHELLE, Marie, MOISAN, Aurélien et MUCCHIUTTI, Timothée. *Document du troisième comité de pilotage*. juin 2016. Enssib.

## HUMANITAIRE

*Réforme humanitaire : ONG, clusters et autres mécanismes de coordination humanitaire* [en ligne]. juin 2010. Projet ONG et Réforme humanitaire. Disponible à l'adresse : <https://icvanetwork.org/system/files/versions/Project%20ONG%20et%20r%C3%A9forme%20humanitaire%20ONG,Clusters%20et%20autre.pdf>

ALTAY, Nezh et LABONTE, Melissa, 2014. Challenges in humanitarian information management and exchange: evidence from Haiti. *Disasters*. avril 2014. Vol. 38 Suppl 1, pp. S50-72. DOI 10.1111/disa.12052.

GRÜNEWALD, François, 2005. Action humanitaire d'urgence : sait-on capitaliser l'expérience ? *Economie & Humanisme* [en ligne]. décembre 2005. N° 375. Disponible à l'adresse : [http://www.revue-economie-et-humanisme.eu/bdf/docs/r375\\_80\\_capitaliserexperience.pdf](http://www.revue-economie-et-humanisme.eu/bdf/docs/r375_80_capitaliserexperience.pdf)

OCHA. *2.0 Information Management and the Humanitarian Context* [en ligne]. [s.d.]. OCHA. Disponible à l'adresse : <http://cpwg.net/wp-content/uploads/sites/2/2014/07/OCHA-What-IM-Guidelines-ENG.pdf>

WALLE, Bartel Van de, EEDE, Gerd Van Den et MUHREN, Willem, 2008. Humanitarian Information Management and Systems. In : *Mobile Response* [en ligne]. Springer Berlin Heidelberg. pp. 12-21. Lecture Notes in Computer Science, 5424. ISBN 978-3-642-00439-1. Disponible à l'adresse : [https://www.researchgate.net/profile/Bartel\\_Walle/publication/221536592\\_Humanitarian\\_Information\\_Management\\_and\\_Systems/links/02e7e5241e78410c6c000000.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Bartel_Walle/publication/221536592_Humanitarian_Information_Management_and_Systems/links/02e7e5241e78410c6c000000.pdf)

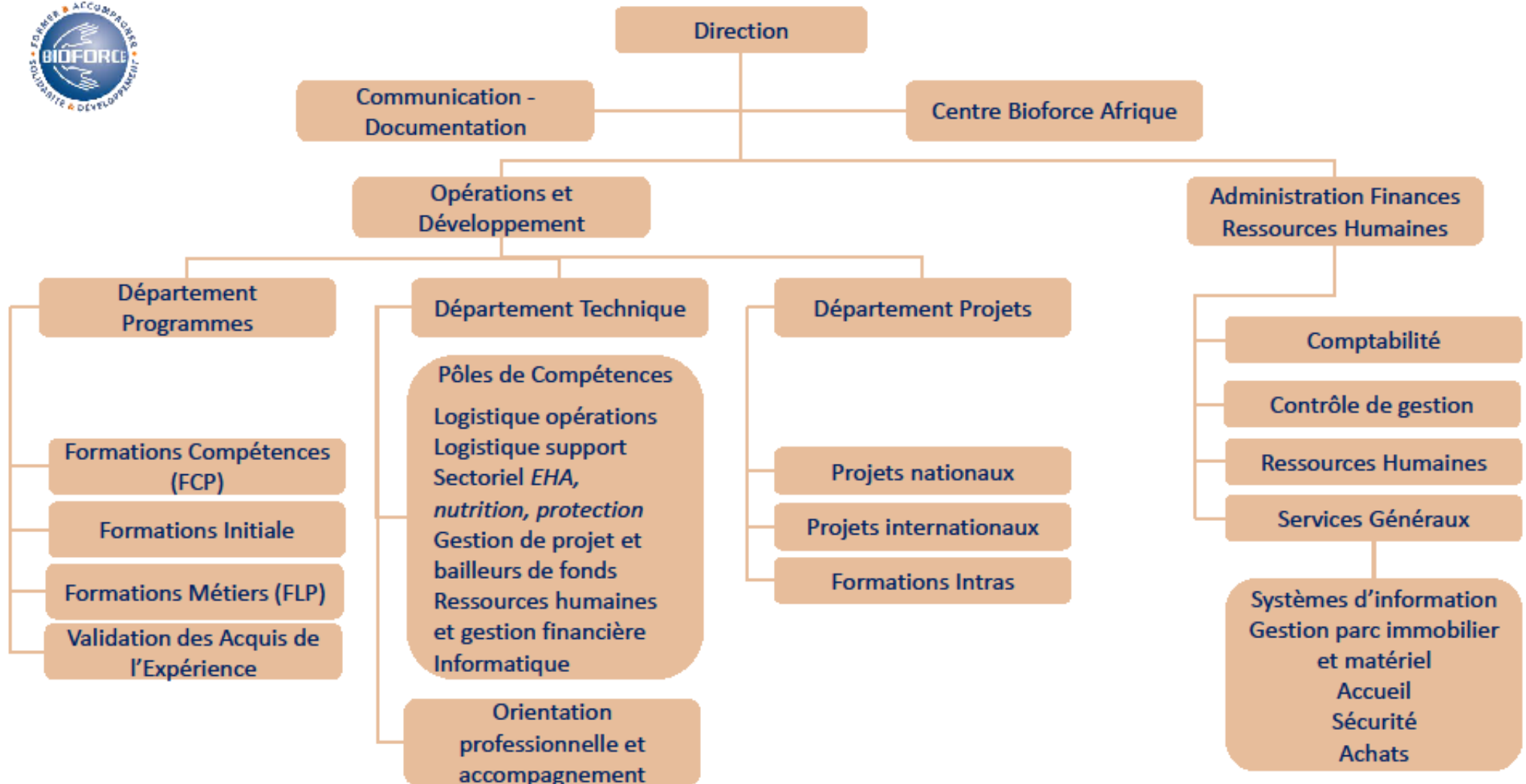
## ANNEXES

---

### *Table des annexes*

<b>ANNEXE 1 : ORGANIGRAMME DE L'INSTITUT BIOFORCE .....</b>	<b>54</b>
<b>ANNEXE 2 : FICHE DE POSTE .....</b>	<b>55</b>
<b>ANNEXE 3 : PLAN DE CLASSEMENT DU CENTRE DE DOCUMENTATION .....</b>	<b>56</b>
<b>ANNEXE 4 : SOURCES ET REQUÊTES UTILISEES POUR LA VEILLE DOCUMENTAIRE .....</b>	<b>60</b>
<b>ANNEXE 5 : RESULTATS DE L'ENQUETE AUPRES DU PUBLIC DISTANT .....</b>	<b>64</b>
<b>ANNEXE 6 : ANALYSE DE LA SOLUTION NUMILOG.....</b>	<b>69</b>
<b>ANNEXE 7 : TABLEAU RECAPITULATIF DES SERVICES NUMERIQUES PROPOSES.....</b>	<b>72</b>
<b>ANNEXE 8 : EXEMPLE DE NOTICE DE DOCUMENT NUMERIQUE SUR LE CATALOGUE RITIMO .....</b>	<b>75</b>

## ANNEXE 1 : ORGANIGRAMME DE L'INSTITUT BIOFORCE



## ANNEXE 2 : FICHE DE POSTE

### Stage centre de documentation

#### Contexte du stage

Dans le cadre d'un stage conventionné, l'Institut Bioforce vous propose une mission de 6 mois en appui au service Communication & Documentation.

#### Activités du stage

Sous la responsabilité du service Communication & Documentation, et en appui aux documentalistes et chargés de communication, vous aurez pour mission principale de mettre en place un plan d'action pour la valorisation des documents numériques et leurs prêts en ligne.

1. Mise en place d'un plan d'action pour les prêts numériques
2. Réalisation d'une étude sur les évolutions des centres de documentation et l'usage du centre de documentation par nos utilisateurs

En complément, vous interviendrez en appui à la gestion quotidienne du centre de documentation (accueil du public, réception des documents et gestion des emprunts)

#### Profil souhaité

#### Expérience et compétence

- Maîtrise des outils bureautiques courant (pack office)
- Connaissance pratique basique de logiciels de gestion des bibliothèques

#### Formation

De formation BAC+2 – BAC+5 sciences des bibliothèques ou documentation/communication

#### Qualité

Aisance relationnelle, maîtrise de la communication écrite, esprit d'analyse et de synthèse, rigueur et méthode ; discrétion, organisation, dynamisme, réactivité, autonomie, sens du travail en équipe.

### ANNEXE 3 : PLAN DE CLASSEMENT DU CENTRE DE DOCUMENTATION

AGRICULTURE / AGR	
Généralités ; Technique agricole, production agricole ; Transformation des produits agricoles ; Développement rural	AGR
Agroforesterie ; Sylviculture	AGR 1.
Aquaculture ; Pêche	AGR 2.
Machinisme agricole	AGR 3.
Elevage ; Santé animale ; Médecine vétérinaire	AGR 4.
Irrigation ; Hydraulique	AGR 5.
Aide alimentaire ; Faim ; Famine ; Système alimentaire	AGR 6.
CULTURE / CULT	
Francophonie ; Anthropologie ; Sociologie ; Psychologie	CULT
Education ; Formation ; Pédagogie	CULT 1.
DEVELOPPEMENT / DEV	
Généralités	DEV
Projet de développement ; gestion de projet	DEV 1.
ECONOMIE / ECO	
Généralités	ECO
Management, Gestion administrative, Associations	ECO 1.
Gestion financière / Comptabilité	ECO 2.
Ressources humaines	ECO 3.
Fiscalité	ECO 4.
ENVIRONNEMENT / ENV	
Généralités	ENV
Urbanisme ; Habitat	ENV 1.
Sanitation ; Assainissement	ENV 2.
Géologie	ENV 3.
Développement durable	ENV 4.
Energie renouvelable, énergie solaire , électricité	ENV 5.
IDEOLOGIE / IDE	
Idéologie	IDE



<b>INFORMATION / INF</b>	
Communication	INF
Internet, informatique n'est plus utilisé tout est en archive	
<b>LANGUES (OUTILS PEDAGOGIQUES) / OUT</b>	
1. + N° (dictionnaires)	
2. + N° (méthodes d'apprentissage)	OUT A 2.
3. + N° (littérature)	OUT A 3.
4. + N° (bandes dessinées)	OUT A 4.
<b>POLITIQUE / POL</b>	
Généralités	POL
Droit ; Droit international ; Droits de l'Homme	POL 1.
Minorités	POL 2.
Réfugiés	POL 3.
<b>SOLIDARITE INTERNATIONALE/ REL</b>	
Relations internationales ; Géopolitique	REL
Aide humanitaire ; Coopération ; Solidarité	REL 1.
Guides et répertoires sur la solidarité internationale	REL 2.
<b>RELIGION / RELI</b>	
Religion	RELI
<b>SOCIETE / SOC</b>	
Généralités, femme, enfant, famille	SOC
Démographie	SOC 1.
Drogue	SOC 2.
Problème social (pauvreté – délinquance – exclusion)	SOC 3.
<b>SANTE / SAN</b>	
Généralités : Epidémiologie ; Politique de santé ; Santé communautaire, Laboratoire médical	SAN
Médecine ; Médecine d'urgence	SAN 1.
Médicament	SAN 2.
Vaccination	SAN 3.
Alimentation	SAN 4.
Hôpital	SAN 5.
Handicap ; Technique d'appareillage	SAN 6.

LOGISTIQUE / LOG	
Généralités : guides, manuels, services généraux	LOG 1.
Chaîne d'approvisionnement : achat, transport, stock	LOG 2.
Parc véhicules, mécanique automobile	LOG 3.
Télécoms : antennes, GPS, Ondes	LOG 4.
Bâti : Construction ; Bâtiment	LOG 5.
Sécurité	LOG 6.
USUELS / USU	
Dictionnaires	USU 1. + N°
Grammaire	USU 2.
Orientation professionnelle (CV, lettres etc.)	USU 4.
Atlas	USU 5.
Etat du Monde	USU 6.
SOLIDARITE LOCALE	
Vénissieux, quartier des minguettes	SLOC.
AFRIQUE / AFR	
Généralités	AFR
<b>Afrique du Nord</b> : Egypte, Libye, Maghreb, Algérie, Maroc, Sahara Occidental, Tunisie	AFR 1.
<b>Afrique occidentale</b> : Bénin, Burkina Faso, Cap Vert, Côte d'Ivoire, Gambie, Ghana, Guinée, Guinée Bissau, Libéria, Mali, Mauritanie, Niger, Nigeria, Sénégal, Sierra Léone, Togo	AFR 2.
<b>Afrique orientale</b> : Burundi, Corne de l'Afrique, Djibouti, Ethiopie, Erythrée, Somalie, Soudan, Kenya, Rwanda, Tanzanie	AFR 3.
<b>Afrique centrale</b> : Cameroun, Congo, Gabon, Guinée Equatoriale, Centrafrique, République démocratique du Congo, Sao Tome et Principe, Tchad, Zaïre	AFR 4.
<b>Afrique australe</b> : Afrique du Sud, Angola, Botswana, Lesotho, Malawi, Mozambique, Namibie, Swaziland, Zambie, Zimbabwe	AFR 5.
<b>Océan indien Iles</b> : Comores, Madagascar, Maurice, Réunion, Seychelles	AFR 6.
AMERIQUE / AME	
Généralités	AME
<b>Amérique-centrale</b> : Belize, Costa Rica, Guatemala, Honduras, Mexique, Nicaragua, Panama, Salvador	AME 1.
<b>Amérique du Sud</b> : Argentine, Bolivie, Brésil, Chili, Colombie, Equateur, Panama, Guyane, Paraguay, Pérou, Suriname, Uruguay, Venezuela	AME 2.
<b>Antilles</b> : Cuba, Haïti, Jamaïque, Porto Rico, République Dominicaine	AME 3.
ASIE / ASI	
Généralités	ASI 6
<b>Asie du Sud-Est</b> : Birmanie, Cambodge, Indonésie, Laos, Malaisie, Philippines, Singapour, Thaïlande, Timor Oriental, Vietnam	ASI 1.
<b>Asie centrale</b> : Afghanistan, Kazakhstan, Kirghizstan, Ouzbékistan, Tadjikistan, Turkménistan	ASI 2.

<b>Extrême Orient</b> : Chine, Corée du Nord, Corée du Sud, Hongkong, Japon, Mongolie, Taiwan, Tibet	ASI 3.
<b>Sous Continent indien</b> : Bangladesh, Bhoutan, Inde, Népal, Pakistan, Sri Lanka, Maldives	ASI 4.
<b>PROCHE ET MOYEN ORIENT / PRO</b>	
Généralités	PRO
<b>Caucase</b> : Abkhazie, Arménie, Azerbaïdjan, Géorgie, Ossetie, Tchétchénie	PRO 1.
<b>Moyen Orient</b> : Iran, Irak, Qatar, Yémen, péninsule arabique	PRO 2.
<b>Proche Orient</b> : Chypre, Israël, Jordanie, Liban, Palestine, Syrie, Turquie	PRO 3.
<b>EUROPE / EUR</b>	
Généralités	EUR 5
Europe de l'est : Balkans, Albanie, Bosnie Herzégovine, Croatie, Roumanie, Serbie, Russie, Pays Baltes	EUR 1.
Europe occidentale	
<b>OCEANIE / OCE</b>	
Généralités	OCE 2
<b>RAPPORTS DES APPRENANTS/ETUDIANTS</b>	
Veille Géopolitique dans les boites bleues	VG
Rapport de Mission dans les boites rouges	ANNEE DE PROMOTION/ ASL ANNEE DE PROMOTION/ ou APSL ANNEE DE PROMOTION/
Rapport d'Application locale dans les boites bleues	

## ANNEXE 4 : SOURCES ET REQUÊTES UTILISEES POUR LA VEILLE DOCUMENTAIRE

URL	Description	Type de recherche/requête initiale	Thèmes	Automatisation
<b>AGENCES MONDIALES</b>				
<a href="http://reliefweb.int/updates">http://reliefweb.int/updates</a>	Base documentaire multilingue Sources ONG/ONU	Format= « Manual and guideline » Présence de doc en français, mais surtout de l'anglais	Multisectoriel	RSS
<a href="http://apps.who.int/iris/">http://apps.who.int/iris/</a>	Catalogue des publications en libre accès de l'OMS/Dépôt institutionnel (repository) Multilingue	Sélectionner langue du site Français	Eau, EHA, alimentation, santé (nutrition, vaccination, épidémie) Normes sanitaires et de santé Dispositifs médicaux Hôpitaux et structures de santé	RSS
<a href="http://documents.worldbank.org/curated/en/home">http://documents.worldbank.org/curated/en/home</a>	Banque de publications/rapports/évaluations de la Banque Mondiale Multilingue	Sélectionner langue Français	Développement, économie	Non
<a href="https://openknowledge.worldbank.org/">https://openknowledge.worldbank.org/</a>	Dépôt institutionnel de la Banque Mondiale Multilingue	Collections->Multilingual Content->French PDFs Type= « Publications & Research »	Développement, économie	Non
<a href="http://www.fao.org/publications/fr/">http://www.fao.org/publications/fr/</a>	Publications de la FAO Multilingue	Langue=Français	Alimentation, agriculture et nutrition	Mémorisation de recherche
<a href="http://www.refworld.org/">http://www.refworld.org/</a>	Base documentaire du HCR Multilingue	Recherche avancée : Langue= Français Document type= « Handbooks/Manuals » ou « Thematic Guidelines » ou « Training Manuals »	Aide humanitaire, droit international humanitaire	Non

<a href="http://www.unicef.org/french/publications/index_search.php">http://www.unicef.org/french/publications/index_search.php</a>	Publications UNICEF Français et anglais	Type= « Publications pour publics spécialisés »	Protection de l'enfance, santé	Non
<b>OPEN ACCESS (GENERALISTE)</b>				
<a href="http://www.oapen.org/home">http://www.oapen.org/home</a>	Base open access multilingue	Subject= "society and social sciences" Langue=French	SHS	Non
<a href="http://www.doabooks.org/">http://www.doabooks.org/</a>	Base open access multilingue	Subject="Political science" ou "Social sciences"	SHS	Non
<a href="http://books.openedition.org/catalogue">http://books.openedition.org/catalogue</a>	Livres open access en SHS (en consultation HTML seulement) Français / !\ Accès limité		SHS	RSS
<b>ONG</b>				
<a href="http://www.actioncontrelafaim.org/actualites/publications">http://www.actioncontrelafaim.org/actualites/publications</a>	Publication ACF Français et anglais	Type=ouvrage ou rapport	Nutrition, alimentation, EHA	Non
<a href="https://www.tdh.ch/fr/mediathèque">https://www.tdh.ch/fr/mediathèque</a>	Publication TDH Multilingue, mais surtout français	Cocher « Document » en type	Protection de l'enfance	Non
<a href="https://www.icrc.org/fr/ressource-centre">https://www.icrc.org/fr/ressource-centre</a>	Publications CICR Français	Aller sur la page « Publications »	Humanitaire, santé, conflits armés, droit international humanitaire, EHA Conduite de programmes	Non
<a href="http://resourcecentre.savethechildren.se/search/site/%2A">http://resourcecentre.savethechildren.se/search/site/%2A</a>	Publications Save the Children Multilingue	Langue=Français	Protection de l'enfance	Non
<a href="https://www.hrw.org/fr/publications">https://www.hrw.org/fr/publications</a>	Publications Human Rights Watch Français		Droits humains	Non
<b>CLUSTERS</b>				
<a href="http://washcluster.net/tools-and-resources/">http://washcluster.net/tools-and-resources/</a>	Ressources cluster WASH Multilingue		Eau, EHA	Non

<a href="http://cpwg.net/tools-resources/">http://cpwg.net/tools-resources/</a>	Ressources du cluster Protection de l'enfance Multilingue		Protection de l'enfance	Non
<b>BASES DE PUBLICATIONS SPECIALISEES</b>				
<a href="http://www.humatem.org/page.php?rubrique=le_centre_de_ressources_sur_le_don_de_materiel&amp;sous_rubrique=base_documentaire">http://www.humatem.org/page.php?rubrique=le_centre_de_ressources_sur_le_don_de_materiel&amp;sous_rubrique=base_documentaire</a>	Base documentaire sur l'équipement médical et la gestion de structures de santé Français et anglais		Dispositifs médicaux Hôpitaux/structures de santé	Non
<a href="http://www.gret.org/publications/">http://www.gret.org/publications/</a>	Publications du GRET Français	Ouvrages ou e-Publications	Développement, méthodologie projet	Non
<a href="http://www.alnap.org/resources/">http://www.alnap.org/resources/</a>	Publications de l'ALNAP et d'autres ONG Multilingue	Language=french Pour publications ALNAP : Agency= « ALNAP »	Évaluation, redevabilité, méthodologies, secteur humanitaire Multisectoriel	RSS
<a href="http://f3e.asso.fr/recherche-pour?tag=&amp;filter=1">http://f3e.asso.fr/recherche-pour?tag=&amp;filter=1</a>	Base de ressources sur l'aide à projet de développement et l'évaluation	(Filtres capricieux)	Développement, méthodologie projet et aide à projet Appui ONG	Non
<a href="http://www.pseau.org/outils/biblio/index.php?pgmpseau_id=64&amp;l=fr">http://www.pseau.org/outils/biblio/index.php?pgmpseau_id=64&amp;l=fr</a> <a href="http://www.pseau.org/outils/lettres/index.php?pgmpseau_id=71&amp;l=fr">http://www.pseau.org/outils/lettres/index.php?pgmpseau_id=71&amp;l=fr</a> <a href="http://www.pseau.org/outils/biblio/index.php?pgmpseau_id=37&amp;l=fr">http://www.pseau.org/outils/biblio/index.php?pgmpseau_id=37&amp;l=fr</a>	Bases de données du Programme Solidarité Eau : publications numériques, bulletins en ligne de pseau et bases d'outils pédagogiques Français et anglais		Eau, EHA, aide à projet	Non
<a href="http://www.interaide.org/pratiques/?language=fr">http://www.interaide.org/pratiques/?language=fr</a>	Fiches et articles du réseau de partage d'expérience Français et anglais	Thématique « Eau, hygiène et assainissement » pour trouver des fiches pratiques EHA,	Développement, évaluation	Non

		« Renforcement des capacités » et « Etudes évaluations »		
<a href="http://www.urd.org/Publications">http://www.urd.org/Publications</a> <a href="http://www.urd.org/Ressources-bibliographiques">http://www.urd.org/Ressources-bibliographiques</a> <a href="http://www.urd.org/Humanitaires-en-mouvement">http://www.urd.org/Humanitaires-en-mouvement</a>	Publications URD, veille bibliographique et bulletin Humanitaire en mouvement en ligne	Choisir par thématique	Développement, conduite de projet, évaluation	Non
<a href="http://www.coordinationsud.org/documentation/">http://www.coordinationsud.org/documentation/</a>	Documentation Coordination Sud Français		Aide à projet, conduite de programmes, ONG	Non
<b>BIBLIOTHEQUES NUMERIQUES</b>				
<a href="https://www.medbox.org/">https://www.medbox.org/</a>	Ressources en santé Multilingue (surtout en anglais)	Rubrique «Key Resources »	Santé, conduite de programmes, médecine d'urgence	Non
<a href="https://www.humanitarianresponse.info/fr/documents">https://www.humanitarianresponse.info/fr/documents</a>	Base documentaire multilingue Français (si version du site en français)	Type de document= « Documents de formation »	Humanitaire, conduite de programmes Multisectoriel	RSS

## ANNEXE 5 : RESULTATS DE L'ENQUETE AUPRES DU PUBLIC DISTANT

### *Mode de diffusion du questionnaire :*

3 questionnaires d'enquête ont été créés grâce au logiciel LimeSurvey : un questionnaire stagiaire en français, un questionnaire stagiaire en anglais (pour les étudiants en MSc HPM, une formation en anglais en double cursus entre Bioforce et l'école de management de Grenoble), et un questionnaire formateur en français.

L'accès à LimeSurvey a été permis par le service informatique de l'Enssib, qui offre des comptes à la demande pour le personnel, les professeurs et étudiants qui en ressentent le besoin. LimeSurvey est un logiciel d'enquête open source et gratuit qui garantit l'anonymat et la non-réutilisation des données des participants.

La diffusion s'est étalée entre le 16 mai et le 6 juin.

### *Rappel de la méthodologie :*

Les questionnaires d'enquête ont été élaborés grâce à une première phase d'entretiens et de collecte d'informations auprès de l'équipe du centre de documentation et du personnel de Bioforce à Vénissieux et en Afrique.

La méthodologie adoptée est une méthode mixte qualitative-quantitative :

- L'aspect quantitatif vise à recueillir des informations sur les profils des répondants et leurs besoins en terme de Oui/Non
- L'aspect qualitatif vise à faire ressortir chez les répondants des souhaits et motivations qui n'auraient pas forcément été identifiés en amont, ainsi que de fournir des éléments d'analyse pour les enjeux de formation et d'appartenance au réseau Bioforce

Etant donné le faible nombre de réponses attendues (moins d'une cinquantaine), l'intégration d'un aspect qualitatif, où le répondant peut écrire librement, semblait intéressante, à défaut d'entretiens individuels. De plus, leur traitement est facilité par le faible nombre de réponses.

### Résultats du formulaire stagiaires :

#### *Profil des répondants*

2 formulaires ont été produits pour ce public, un avec une interface et des questions en français et un en anglais. Suite à des erreurs dans la création initiale des formulaires, certaines questions n'ont pas été incluses dans le questionnaire en anglais. Dans ce cas, les résultats sont calculés sur 27 (nombre de répondants au questionnaire en français) au lieu de 29 (nombre de répondants total).

Sur 33 réponses recueillies, 4 formulaires de réponse ont été jugés inexploitable, car incomplets (aucune réponse renseignée ou profil seulement renseigné), ce qui laisse 29 réponses exploitables. Les résultats exposés seront donc calculés sur la base de ces 29 formulaires de réponse.

90% des répondants ont déjà terminé leur période de formation théorique. Les formations les plus représentées sont RPEHA (48%) et RPNUT (41%), ce qui montre que les stagiaires Bioforce Afrique ont bien été ciblés. Le nombre de



répondants (26 au total pour ces deux formations) est très satisfaisant, étant donné les volumes de stagiaires habituels dans ces formations (une trentaine pour les formations métier courtes). 2 stagiaires en master HPM ont répondu au questionnaire, sur une promotion de 3 personnes. Enfin, seule 1 personne en formation à distance a participé à l'enquête, sur le groupe de 4 personnes en formation au moment de la diffusion du questionnaire.

#### *Avis sur le centre de documentation*

Seuls 31% des répondants connaissent l'existence du centre de documentation à Vénissieux et 17% ont déjà utilisé les services en ligne déjà existants sur Biomoodle.

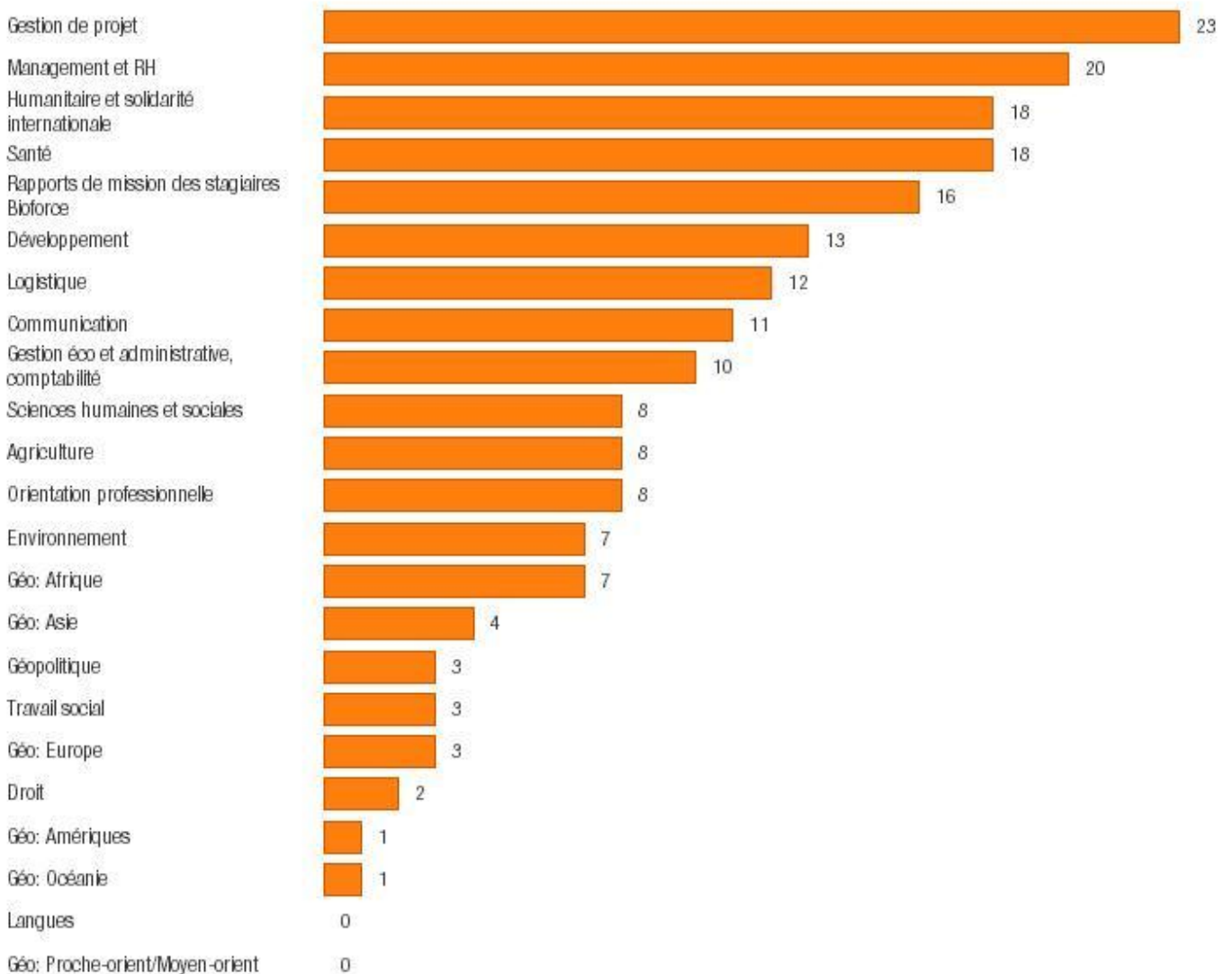
93% des participants se déclarent intéressés par un service de bibliothèque numérique (2 répondants ne se prononcent pas). Une question ouverte a permis aux répondants de développer les raisons de leur intérêt et les enjeux et apports d'une documentation numérique. Trois axes se distinguent :

- **Le renforcement des compétences, des capacités et la formation continue** en complément de la formation Bioforce sont les motivations qui reviennent le plus souvent. Les répondants expriment le besoin d'avoir des informations à jour sur leur domaine d'activité professionnelle (publications, normes, évolutions scientifiques et techniques, secteur, emplois) et de pouvoir se former en continu, dans le cas par exemple où le stagiaire serait amené à assurer lui-même des formations par la suite.
- **Les avantages liés au numérique** : un accès garanti partout et en temps réel, en situation de mobilité ou d'urgence.
- **Le sentiment d'appartenance au réseau Bioforce et le partage d'expérience** : les répondants auraient accès aux mêmes offres de service que les stagiaires en formation à Vénissieux. Ils sont particulièrement demandeurs d'un accès aux rapports de mission. Ces rapports étant déjà en accès sur Biomoodle, il y a donc une nécessité de : 1. Améliorer et élargir les accès sur Biomoodle (PASP notamment) ; 2. Mieux communiquer sur la présence de ces rapports de mission et l'espace du centre de documentation numérique auprès des publics à distance en Afrique. Il ressort des demandes des participants l'ouverture d'un espace d'échange d'expérience entre les membres de Bioforce, qui pourrait être celui de la documentation numérique.

#### *Besoins et attentes*

27 stagiaires sur 29 disent préférer des documents en langue française et 2 sur 29 en langue anglaise. La préférence au niveau des thématiques se répartit de la façon suivante (pour cette question, les répondants ont eu le choix de plusieurs réponses) :

## Quelle(s) thématique(s) vous intéresserai(en)t le plus ?



Les thématiques choisies sont principalement techniques : gestion de projet, management et RH, agriculture, WASH, environnement, développement durable, nutrition, logistique et rapports de mission.

### *Services*

85% des répondants se disent intéressés par un service de bibliographies ou de dossiers thématiques. Les thématiques suggérées sont principalement celles en lien avec les thèmes de la formation (EHA et santé-nutrition), puis viennent la gestion de projet, la logistique, l'environnement, et l'agriculture et alimentation.

Pour un accès à la presse en ligne : 41% répondent « Oui », 21% « Pourquoi pas », 14% « Non » et 24% ne se prononcent pas. Aucun titre précis ou type de presse n'est évoqué, sauf une suggestion sur la thématique humanitaire et WASH.

### *Questions ouvertes*

Sur les services proposés : les répondants abordent fréquemment la question de l'accès. Ils sentent trop de restrictions d'accès aux services en ligne sur Biomoodle et les stagiaires souhaiteraient que l'espace de la bibliothèque numérique soit accessible à tous les stagiaires. Les étudiants anglophones souhaitent que l'espace numérique soit accessible en anglais, en pointant le manque de traduction anglaise pour les services déjà existants.

Il ressort des suggestions le souhait de créer un espace d'échange (le terme de forum ou de retours d'expérience revient) entre stagiaires et formateurs, mais aussi entre stagiaires eux-mêmes.

Autres suggestions :

- Mise en ligne de documents multimédias (vidéo) en lien avec la formation métier
- Conseils emploi et orientation en ligne
- Système d'alertes

Enfin, des documents PDF assez légers pour être facilement téléchargés sont préférés.

### Résultats du formulaire formateurs :

#### *Profil des répondants*

7 réponses complètes (les participants ont atteint la dernière partie du questionnaire) ont été recueillies. Les répondants correspondent bien à la cible définie de départ puisqu'il s'agit tous de formateurs intervenants en Afrique (Bobo et Bamako, principalement Bamako sur l'ensemble des répondants) sur les formations RPEHA et RPNUT.

Les domaines d'intervention sont principalement les secteurs EHA et nutrition, de façon séparée ou liée (EHA en nutrition), ainsi que du management et de la gestion de projet. Les fréquences d'intervention se situent entre 1 et 5 fois par formation.

#### *Habitudes en documentation*

6 répondants sur 7 disent utiliser de la documentation pour préparer leurs interventions. Les sources utilisées se répartissent de la façon suivante :

<b>Rang</b>	<b>Réponse</b>	<b>Répondants (sur 6)</b>
1	Documentation personnelle	5
2	Ressources en ligne	3
3	Bibliothèques ou centres de ressources	1

4 répondants indiquent utiliser la documentation interne à Bioforce (ressources de cours, matériel pour les formateurs...).

2 répondants sur 7 seulement indiquent connaître l'existence du centre de documentation de Bioforce et utiliser ses services en ligne.

#### *Besoins et attentes*

100% des répondants se déclarent intéressés par une offre de documents numériques proposés par le centre de documentation. Les répondants expriment principalement le besoin d'informations récentes sur leur secteur professionnel et de renforcement des capacités (« *renforcer mes capacités* », « *enrichir mes connaissances* », « *apprentissage continu* »), ainsi que l'utilité de la

documentation pour les stagiaires (pour préparer les formations ou pour l'usage des stagiaires).

Les répondants sont pour la plupart intéressés par tous les types de documents :

Rang	« Quel(s) type(s) de document vous intéresserait le plus ? »	Réponses (/7)
1	Documents pédagogiques	7
2	Manuels et <i>guidelines</i>	6
	Revue et articles	6
	Livres	6
3	Documents techniques	5
	Rapports	5

Sur les thématiques, les besoins exprimés sont : WASH, nutrition, environnement, gestion de projet, management, gestion des ressources humaines, formation pédagogique.

La quasi-totalité des répondants (6 sur 7) sont plus intéressés par de la documentation numérique que papier.

#### *Questions ouvertes*

Sur les services proposés : il ressort des suggestions exprimées le souhait de créer une dynamique de partage de la documentation, des actualités et des connaissances (forum, mail, services de partage).

Les remarques sur le projet : 3 participants ont trouvé que le projet est une « *très bonne idée* ». Un commentaire suggère de mettre à disposition des documents faciles d'accès et légers. Un autre insiste sur le besoin d'informations à jour, et donc de suivi du projet.

## ANNEXE 6 : ANALYSE DE LA SOLUTION NUMILOG



### Historique

Acteur historique du marché, Numilog propose depuis 2000 la vente de livres numériques, et a lancé dès 2004 son service de prêt numérique aux bibliothèques. En 2014, le fonds est estimé à plus de 91 000 titres disponibles (70 % d'ouvrages documentaires et 30 % de romans), avec 5 000 titres ajoutés en moyenne tous les ans et plus de 200 éditeurs partenaires.

### Offre et services

Numilog propose aux bibliothèques l'accès à un fonds d'e-books pour les usagers avec son service de Bibliothèque numérique. Les ouvrages sont soit téléchargeables pour une lecture hors-ligne, soit consultable en streaming avec le lecteur de Numilog. En 2014, Numilog renouvelle son offre avec BiblioAccess, une solution qui combine offre de prêt numérique à distance pour les bibliothèques et vente d'e-books, et qui comprend :

- un back-office pour les bibliothèques où elles peuvent passer leurs commandes, gérer les comptes lecteurs et recueillir des statistiques d'usage ;
- un portail de bibliothèque numérique personnalisé pour la consultation en ligne par les lecteurs inscrits à la bibliothèque.

Le contrat avec Numilog comprend l'abonnement à la plateforme et l'achat des livres. L'achat se fait au titre à titre : la bibliothèque peut constituer son catalogue avec des titres en accès pérenne dans le cas de l'achat ou temporaire avec la formule de l'abonnement. Dans le cas de l'achat pérenne, le nombre d'accès simultanés aux documents est limité au nombre d'exemplaires achetés. Chaque abonnement permet par contre trois accès simultanés, le prix d'un abonnement étant égal au prix de ce même livre numérique tel qu'il est vendu par les librairies en ligne. En cas d'abonnement en cours de contrat, c'est-à-dire dans un mois postérieur à la date de référence, l'abonnement au livre est facturé au prorata.

### État du catalogue

Le catalogue à destination des bibliothèques et centres de documentation compte pour l'heure environ 150 000 titres (mai 2016) dans plus de 40 catégories.

L'offre est la plus diverse en terme de sujets pour Bioforce : sciences humaines et sociales, sciences de l'ingénieur, management et entreprise, gestion, voyages, travail social.

Parmi les éditeurs présents : Dunod, Armand Colin, Karthala, Eyrolles, Editions d'Organisation, Presse de l'Université du Québec, Gualino, NENA, Champ social...

Un fonds d'ouvrages en anglais, allemand et espagnol est également disponible.

### **Modalités techniques**

Les livres numériques sont proposés aux formats standards PDF et ePub (selon les éditeurs). Le téléchargement à durée limitée nécessite le téléchargement du logiciel Adobe Digital Editions afin d'appliquer les DRM. La lecture en ligne se fait sur l'application de lecture propre à Numilog et nécessite de télécharger le logiciel de Microsoft Silverlight.

L'accès peut se faire par proxy, serveur CAS ou par un compte utilisateur créé sur la plateforme.

Les durées de prêt des documents peuvent être configurées par les bibliothèques.

Fiche technique détaillée du consortium Couperin (mai 2010) : <http://www.couperin.org/component/content/article/144-couperin/nos-activites/bilans-dactivites-couperin/784-numilog60?highlight=WyJudW1pbG9nIl0=>

Le délai de réalisation après commande est d'environ un mois.

### **Coûts**

Le coût de location de la plateforme est estimé à 1 800€ (prix juillet 2016) TTC et comprend :

- La création et la gestion d'une interface de bibliothèque numérique personnalisable
- Le back-office avec gestion des acquisitions et des prêts
- La bande passante pour le téléchargement et la lecture
- Le suivi
- L'accès au catalogue d'achat

Il faut ajouter à cela les coûts d'acquisition des livres numériques qui varient selon les éditeurs. Le catalogue des ouvrages avec les prix est consultable sur le catalogue de Numilog pour les bibliothèques.

### **Remarques et positionnement**

Un retour d'expérience du service des ressources numériques au SCD de Lyon 3, qui propose Numilog aux usagers des BU, fait ressortir les points suivants sur l'offre :

- L'offre est jugée comme chère et pas assez fournie pour les bibliothèques universitaires (comparativement à d'autres offres), due au manque d'éditions universitaires. Les négociations entre le consortium des bibliothèques universitaires Couperin, qui fixe des standards de qualité pour les offres de

ressources numériques à but académique et négocie des remises de tarif pour les universités membres, et Numilog n'ont pas été reconduites depuis 2014.

- Les contraintes techniques (DRM) sont jugées comme lourdes, notamment pour l'accès sur les postes de la bibliothèque et pour certains usagers.
- L'acquisition titre à titre est cependant un bon moyen de moduler le budget et d'optimiser le nombre de titres selon les usages des étudiants et recommandations des professeurs.

Le service de documentation de l'INSA, a abandonné Numilog en 2011 au motif de « *fortes contraintes techniques* » qui décourageait les lecteurs.

### SWOT

<b>FORCES</b>	<b>OPPORTUNITES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cohérence avec le projet de départ de prêt numérique</li> <li>- Pas de contraintes de limitation de type jetons : possibilité d'un achat pérenne</li> <li>- Service de prêt numérique déjà utilisé en bibliothèques universitaires</li> <li>- Service de portail de bibliothèque numérique dédié et personnalisable</li> <li>- Possibilité de configurer des comptes utilisateurs : pas de contraintes techniques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Optimiser le nombre de titres et de moduler le budget des acquisitions</li> </ul>
<b>FAIBLESSES</b>	<b>RISQUES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un seul accès simultané à un livre numérique, 3 si abonnement (plus cher)</li> <li>- Système coûteux : nécessité de renouveler l'abonnement à un ouvrage tous les ans si l'option se porte sur l'abonnement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Difficulté d'utilisation par les lecteurs en raison des contraintes des DRM, particulièrement pour ceux moins familiers avec l'informatique, entraînant un risque de découragement et donc de non-utilisation du service</li> </ul>

## ANNEXE 7 : TABLEAU RECAPITULATIF DES SERVICES NUMERIQUES PROPOSES

	<i>Service (livrable)</i>	<i>Objectif</i>	<i>Support</i>	<i>Budget supp.</i>	<i>Calendrier/ Périodicité</i>	<i>Indicateur d'évaluation</i>
Service doc	Prêt numérique	Proposer des ouvrages en prêt à distance	Bibliothèque numérique Numilog – plateforme dédiée Signalement et catalogage des e-books sur Ritimo	1 350€ HT/an	2017	<b>Quant.</b> Nb de prêts Nb de visites du portail Nb de lecteurs Rapport prêts/lecteurs Nb de livres numériques acquis Autres statistiques fournies par le back office du portail <b>Quali.</b> Enquête de satisfaction Echanges lors des ateliers
	Veille documents en libre accès	Alimenter le fonds numérique et proposer des documents à jour	Catalogue Ritimo	/	Mensuel	<b>Quant.</b> Nb de documents collectés/veille et répartition des thématiques <b>Quali.</b> Enquête de satisfaction Suggestions des usagers
Services interactifs	Q/R	Améliorer les services du centre Créer un espace de discussion/d'échange	Logiciel de Q/R Espace dédié (site Bioforce ?) avec formulaire de question et archivage classé des réponses	/	Sept. 2016	<b>Quant.</b> Nb de questions et de réponses Taux et délais de réponse <b>Quali.</b> Enquête de satisfaction
	Boîte à idées virtuelle	Interagir avec les usagers à distance	Formulaire Biomoodle	/	Sept. 2016	<b>Quant.</b> Nb de suggestions reçues <b>Quali.</b> Pertinence des suggestions
Produits documentaires	Catalogues thématiques	Proposer des dossiers sur des thématiques en lien avec les formations Valoriser le fonds	PDF Reprendre le modèle des catalogues déjà existants, les mettre à jour et en créer d'autres Y intégrer les ressources numériques Biomoodle	/	Sept. 2016 Annuel	<b>Quant.</b> Nb de catalogues thématiques produits et diffusion Part de documents physiques/numériques <b>Quali.</b> Retours de l'équipe formatrice Pertinence vis-à-vis des formations Enquête de satisfaction
	Catalogue des	Valoriser le fonds	PDF	/	Sept. 2016	<b>Quant.</b> Stats de prêt sur les



	nouveautés		Intégrer les ressources numériques Reprendre le modèle existant Biomoodle		Tous les 2 mois	nouveautés
	Sélection des documentalistes	Valoriser le fonds Créer une dynamique de partage	Documents à mettre en avant sur des critères variés : actualité, nouveautés, nouvelle formation... Biomoodle	/	Sept. 2016 Ponctuel	<b>Quanti.</b> % augmentation des stats de prêt pour les documents mis en avant <b>Quali.</b> Enquête de satisfaction
	Guide lecteur	Guider les usages	PDF Actualiser l'existant pour intégrer les nouveaux services et ressources	/	Sept. 2016 : v1 2017 : v2 (avec guide Numilog)	<b>Quali.</b> Enquête de satisfaction
	Tutoriels	Guider les usages	PDF ou vidéo Tutoriel pour le prêt numérique Eventuellement pour d'autres choses Biomoodle et bibliothèque numérique	/	2017	<b>Quali.</b> Enquête de satisfaction
	Sitographie	Proposer des documents à jour	Liste de liens Sitographie commentée (voir liste ESI) Biomoodle	/	Sept. 2016	
Diffusion	Fil actualité	Valoriser le fonds et l'activité	Actus centre de doc : acquisitions (dont ressources numériques), nouveaux rapports numérisés, conférences, expos, nouveaux catalogues, autres actualités... Biomoodle (format brèves)	/	Sept. 2016 Régulier	<b>Quanti.</b> Fréquentation du centre et stats de prêt globales <b>Quali.</b> Enquête de satisfaction
	Newsletter	Valoriser le fonds et l'activité Communiquer Créer une dynamique de partage	Actus centre de doc en version newsletter (avec liens vers les nouveaux catalogues PDF) Mailing	/	Sept. 2016 Tous les mois	<b>Quanti.</b> % de vues/clics Nb d'abonnés <b>Quanti.</b> Fréquentation du centre et stats de prêt globales
Formation et médiation aux ressources numériques	Atelier	Guider les usages Valoriser le fonds numérique	Périodicité régulière à définir selon les besoins et formations Sur demande En salle média	/	Sept. 2016 ou 2017 Régulier/sur demande	<b>Quanti.</b> Fréquentation <b>Quali.</b> Bilan des échanges pendant la formation et questions des usagers Courte enquête de satisfaction (envoyée aux participants juste


						après)
	Atelier distant	<p>Guider les usages</p> <p>Valoriser le fonds et l'activité</p> <p>Assurer une visite « virtuelle » du centre de documentation</p> <p>Former et sensibiliser l'équipe Bioforce Afrique</p>	<p>Formation de l'équipe Bioforce Afrique (numérique + gestion fonds centre Mérieux)</p> <p>1 fois pour les stagiaires de chaque nouvelle formation métier (similaire à la présentation du centre pour les nouvelles formations à Vénissieux)</p> <p>Via Big Blue Button ou autre outil de vidéoconférence</p>	/	<p>Sept. 2016 ou 2017</p> <p>Régulier/sur demande</p>	<p><b>Quant.</b> Fréquentation</p> <p><b>Quali.</b> Bilan des échanges pendant la formation et questions des usagers</p> <p>Courte enquête de satisfaction (envoyée aux participants juste après)</p>

## ANNEXE 8 : EXEMPLE DE NOTICE DE DOCUMENT NUMERIQUE SUR LE CATALOGUE RITIMO

Engagement of crisis-affected people in humanitarian action / ALNAP (2014/02)

<b>Titre :</b>	Engagement of crisis-affected people in humanitarian action
<b>Titre original :</b>	L'engagement des personnes affectées par les crises dans l'action humanitaire
<b>Type de document :</b>	document électronique
<b>Auteurs :</b>	ALNAP
<b>Editeur :</b>	LONDRES [ROYAUME UNI] : ACTIVE LEARNING NETWORK FOR ACCOUNTABILITY AND PERFORMANCE IN HUMANITARIAN ACTION (ALNAP)
<b>Année de publication :</b>	2014/02
<b>Importance :</b>	33 P.
<b>Langues :</b>	Anglais
<b>Catégories :</b>	<b>Thésaurus Thématique</b> RELATIONS INTERNATIONALES ; Aide humanitaire ; Ong ; Ong du nord ; Ong du sud ; Participation populaire ; Solidarité internationale ; Aide d'urgence ; Partenariat
<b>Résumé :</b>	S'engager avec les populations touchées par des crises peut être coûteux, compliqué, prendre beaucoup de temps et, paraître, inapproprié pour les acteurs internationaux dans certaines situations humanitaires. Certains ne sont pas convaincus que la participation des personnes affectées dans les réponses humanitaires peut être –autre- que symbolique et les données précises sur la qualité et les résultats des différentes approches pour s'engager avec les populations affectées sont rares. Ce document résume les connaissances actuelles de ces méthodes et approches. Il vise à fournir une base de discussion lors de la 29e réunion annuelle de l'ALNAP à Addis -Abeba en Mars 2014.
<b>Type de contenu :</b>	rapport, rapport d'activités
<b>En ligne :</b>	<a href="http://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/background-paper-29th-m">http://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/background-paper-29th-m</a> [...]
<b>Format de la ressource électronique :</b>	pdf
<b>Permalink :</b>	<a href="http://www.ritimo.fr/opac_css/index.php?M=notice_display&amp;id=60386">http://www.ritimo.fr/opac_css/index.php?M=notice_display&amp;id=60386</a>

**Documents numériques**



Engagement of crisis-affected people in humanitarian action  
Adobe Acrobat PDF



## TABLE DES ILLUSTRATIONS

---

Figure 1: Types de ressources numériques proposées .....	24
Figure 2 : Offres d'e-books pour les bibliothèques universitaires .....	40



# TABLE DES MATIERES

---

<b>SIGLES ET ABBREVIATIONS .....</b>	<b>7</b>
<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>9</b>
<b>PARTIE 1. PRESENTATION DU CONTEXTE ET DE LA MISSION.....</b>	<b>13</b>
<b>1. Présentation de l'Institut Bioforce.....</b>	<b>13</b>
<i>1.1. Mission .....</i>	<i>13</i>
<i>1.2. Actions et moyens.....</i>	<i>14</i>
<i>1.3. Formations .....</i>	<i>14</i>
<i>1.4. Bioforce dans l'environnement humanitaire .....</i>	<i>15</i>
<b>2. Le centre de documentation .....</b>	<b>16</b>
<i>2.1. Description du fonds .....</i>	<i>16</i>
<i>2.2. Fonctionnement .....</i>	<i>17</i>
<i>2.3. Partenariats et réseaux .....</i>	<i>18</i>
<i>2.4. Public .....</i>	<i>19</i>
<i>2.5. Centre de documentation en ligne.....</i>	<i>19</i>
<i>2.6. Politique numérique du centre de documentation et présentation de la mission de stage .....</i>	<i>19</i>
<b>3. Analyse de l'existant et cahier des charges : enjeux du projet .....</b>	<b>21</b>
<i>3.1. Publics.....</i>	<i>21</i>
<i>3.2. Services numériques existants.....</i>	<i>21</i>
<i>3.3. Collaboration avec d'autres départements .....</i>	<i>22</i>
<i>3.4. Contraintes du projet .....</i>	<i>22</i>
<b>4. Définition du périmètre de la bibliothèque numérique .....</b>	<b>24</b>
<b>PARTIE 2. ENJEUX PORTES PAR LA DOCUMENTATION NUMERIQUE DANS UN ENVIRONNEMENT ORGANISATIONNEL : OBSERVATIONS</b>	<b>26</b>
<b>1. Document numérique : cadre théorique .....</b>	<b>26</b>
<b>2. Enjeux du document numérique dans un contexte organisationnel : l'exemple du secteur de l'humanitaire .....</b>	<b>28</b>
<i>2.1. Processus de collecte de documentation en libre accès .....</i>	<i>28</i>
<i>2.2. Le secteur de l'humanitaire et de la solidarité internationale en évolution.....</i>	<i>29</i>
<i>2.3. Les organisations, des productrices de documents .....</i>	<i>30</i>
<i>2.4. Humanitaire, gestion de l'information et de la connaissance.....</i>	<i>31</i>
2.4.1. Un terrain propice au développement de la gestion de l'information.....	31
2.4.2. Le rôle de l'information dans un système de travail.....	32
2.4.3. La composition de normes organisationnelles.....	32

3. Pistes théoriques .....	34
<b>PARTIE 3. PROPOSITION DE PLAN D’ACTION POUR LE DEVELOPPEMENT DE RESSOURCES NUMERIQUES .....</b>	<b>36</b>
1. Méthode et collecte d'information .....	36
1.1. Méthode de conduite de projet.....	36
1.2. Résumé de l'enquête auprès du public à distance .....	36
2. Bibliothèque numérique .....	38
2.1. Localisation .....	38
2.2. Choix d'une solution de prêt d'e-book .....	39
2.2.1. Panorama des offres marchandes de ressources numériques ...	39
2.2.2. Cahier des charges pour l'Institut Bioforce .....	41
2.2.3. Offre retenue .....	42
2.3. Traitement de la documentation en libre accès .....	42
3. Porter le dispositif au public : valorisation, communication et évaluation.....	44
3.1. Stratégie de valorisation du fonds documentaire numérique pour Bioforce .....	44
3.1.1. Intégrer .....	44
3.1.2. Signaler .....	45
3.1.3. Médiation .....	45
3.1.4. Former .....	45
3.2. Valorisation du service de documentation.....	46
3.3. Communication .....	47
3.4. Évaluation : pour une pérennité du service.....	48
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>49</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>	<b>50</b>
<b>ANNEXES.....</b>	<b>53</b>
<b>TABLE DES ILLUSTRATIONS.....</b>	<b>77</b>
<b>TABLE DES MATIERES.....</b>	<b>79</b>