

# **Organisation des services locaux de documentation du secteur de l'eau et de l'assainissement**

Recommandations

Occasional Paper Series 38-F  
Stephen Parker

**Occasional Paper Series**

---

# Organisation des services locaux de documentation du secteur de l'eau et de l'assainissement

Recommandations

---

*Droits d'auteur © IRC Centre International de l'eau et de l'assainissement, 2007*

Traduction de la version anglaise (2004) par le CREPA. Coordination de la traduction au CREPA assurée par Kabou KAMBOU/KADIO.

L'IRC détient les pleins droits d'auteur conformément au Protocole 2 de la Convention Universelle des Droits d'Auteur. Il pourra cependant, autoriser la reproduction et l'adaptation de ce document en entier ou en partie à des fins académiques, scientifiques ou d'actions de développement à l'exception de toutes celles qui impliquent des visées commerciales. Au cas où vous reproduiriez les présents outils, veuillez en citer la source.

IRC Centre International de l'Eau et l'Assainissement

PO Box 2869

2601 CW Delft

Pays Bas

Tel : +31 15 21 929 39

Fax : +31 15 21 909 55

Site Web : [www.irc.nl](http://www.irc.nl)

## Table of Contents

<b>Introduction .....</b>	<b>5</b>
Satisfaire aux besoins d'information en approvisionnement en eau et assainissement.....	5
Deuxième édition.....	5
Audiences cible .....	6
Organisation des recommandations.....	7
Organisation des recommandations.....	8
Ce qu'elles visent.....	9
<b>1. Concepts de base.....</b>	<b>10</b>
Services de documentation et centres de ressource .....	10
Bases de gestion de l'information.....	11
Gestion de l'information du secteur de l'eau et de l'assainissement.....	13
Gestion de l'information et services de documentation .....	16
Fonctions d'un service local de documentation.....	17
Performance .....	18
<b>2. Problématiques de Gestion .....</b>	<b>20</b>
Introduction .....	20
Diagnostic de la situation existante .....	20
Identification des usagers de l'information et de leurs besoins .....	21
Formulation de la politique .....	23
Planification du développement du service .....	24
Établissement d'une structure organisationnelle .....	26
Coopération avec d'autres institutions .....	27
<b>3. Personnel et formation .....</b>	<b>33</b>
Introduction .....	33
Quel genre de personnel ? .....	33
Formation du personnel.....	34
Conférences et réunions .....	36
Livres et journaux .....	36
<b>4. Financement et budgétisation .....</b>	<b>37</b>
Introduction .....	37
Budgétisation .....	38
<b>5. Équipements Physiques.....</b>	<b>41</b>
Introduction .....	41
Emplacement et disposition.....	41
Espace requis.....	42
Sécurité et sûreté .....	57
<b>6. Ressources de l'Information .....</b>	<b>60</b>
Introduction .....	60

Politique des ressources de l'information .....	60
Ressources d'information existantes .....	61
Découvrir les ressources d'information.....	63
Identification des ressources d'information appropriées .....	67
Choix des ressources d'information.....	70
Acquisition des ressources d'information .....	70
Éléments d'un système d'acquisitions .....	74
Désherbage .....	75
<b>7. Organisation des Ressources d'Information .....</b>	<b>77</b>
Introduction .....	77
Sections principales des volumes.....	77
Classement des documents par sujet.....	80
Indexation de sujet.....	83
Enregistrement de documents dans un catalogue ou une base de données .....	88
Traitement physique .....	93
Réparation des documents.....	93
<b>8. Produits et services d'information .....</b>	<b>95</b>
Introduction .....	95
Enseignement des capacités de l'information .....	95
Types de produits et de services de l'information.....	96
Livraison électronique.....	96
Produits et services d'actualité de sensibilisation.....	97
Recherche de la littérature.....	105
Approvisionner les usagers en documents.....	106
Services de renseignements .....	108
Paquets d'information .....	110
<b>9. Promotion du service de documentation .....</b>	<b>112</b>
Introduction .....	112
Promotion et marketing.....	112
Développer un site Web.....	113
<b>Annexe A : Comment effectuer des enquêtes .....</b>	<b>117</b>
Introduction .....	117
Examen des sources existantes .....	117
Techniques d'enquête de base.....	117
Ressources pour la planification et la conduite des enquêtes.....	118
Enquêtes sur les institutions locales.....	118
<b>Annexe B : Meubles et espace requis .....</b>	<b>120</b>
Stockage des documents .....	120
Plans de travail pour les usagers.....	122
Plan de travaux pour le personnel .....	122
Normes de calcul pour l'espace requis.....	122

<b>Annexe C : Autres sources d'information .....</b>	<b>124</b>
L'approvisionnement en eau et l'assainissement information .....	124
Travail de bibliothèque et de documentation.....	128
<b>Annexe D : Éléments d'un circuit d'alimentation en document.....</b>	<b>129</b>
Le système de demande .....	129
Prêt de Documents aux usagers .....	131
Systèmes de Circulation.....	133
Approvisionnement de copies de documents.....	135
<b>A propos de l'IRC .....</b>	<b>137</b>
<b>A propos de CREPA.....</b>	<b>138</b>

### Liste des encadrés

Encadré 2A : Quelques sujets ou disciplines du secteur de l'eau et de l'assainissement....	11
Encadré 2B : Quelques types d'institutions du secteur de l'eau et de l'assainissement .....	12
Encadré 2C : Quelques professions et métiers du secteur de l'eau et de l'assainissement	12
Encadré 2D : Manuel de Centres de Ressources Mondial Healthlink .....	19
Encadré 3A : ItrainOnline : Formation de communautés en ligne .....	28
Encadré 3B : Quelques réseaux de l'information existants dans le secteur de l'eau, l'hygiène et de l'assainissement.....	30
Encadré 4A : Sources d'information sur la formation du personnel sur Internet .....	35
Encadré 5A : ItrainOnline : capacités de base .....	47
Encadré 5B : ItrainOnline : fondamentaux informatiques .....	47
Encadré 5C : Sources d'informations par Internet sur le logiciel de source ouverte .....	49
Encadré 5D : ItrainOnline : logiciel de productivité de bureau.....	50
Encadré 5E : Logiciel CDS/ISIS de l'UNESCO.....	51
Encadré 5F : Logiciel de bibliothèque de source ouverte .....	52
Encadré 5G : Fondamentaux d'Internet et E-mail.....	54
Encadré 5H : Information Internet sur les imprimantes et les scanners .....	55
Encadré 6A : Organisations InterWATER.....	64
Encadré 6B : Exemples de sources bibliographiques en ligne.....	65
Encadré 6C : ItrainOnline : trouver de l'information sur l'Internet .....	67
Encadré 7A : Système de classements .....	82
Encadré 7B : Le Thesaurus de l'UNESCO .....	86
Encadré 7C : Le Thesaurus de REPIDISCA.....	87
Encadré 7D : Bases de données .....	90
Encadré 7E : ItrainOnline : bases de données .....	91
Encadré 8A : Service d'informations de l'eau et de l'assainissement, Source Water and Sanitation News Service .....	100
Encadré 9A : Conseil pour l'installation d'un site Web.....	114
Encadré 9B : ItrainOnline .....	114
Encadré 9C : Système et Logiciel du Portail de l'IRC.....	115



## Introduction

### Satisfaire aux besoins d'information en approvisionnement en eau et assainissement

Des millions de personnes manquent de l'eau potable propre à la consommation et d'assainissement de base, essentiels à la santé et au bien-être humains ; aussi les spécialistes de l'eau et de l'assainissement et beaucoup de communautés locales ont une expérience considérable dans la mise en place et l'entretien de systèmes d'approvisionnement en eau et d'assainissement à moindre coût. Pour permettre à d'autres de tirer bénéfice de cette expérience, l'information sur ces technologies et leur utilisation dans différentes situations doit être disponible.

Pour aider à s'assurer qu'une telle information est recueillie et mise à la disposition de ceux qui en ont besoin, le Centre International de l'Eau et de l'assainissement IRC, en collaboration avec ses partenaires du Sud et avec l'appui du gouvernement des Pays Bas travaille à renforcer les capacités des centres de ressources dans le secteur de l'eau et de l'assainissement dans les pays en développement à travers son Programme de Développement de Centres de Ressources. Ces recommandations sont publiées pour contribuer à ce programme.

### Deuxième édition

La première édition de ces recommandations a été publiée en 1993. Comme la première édition, ces recommandations révisées portent sur les tâches de base requises pour installer et exploiter un petit centre de documentation au niveau local. La première édition s'était 'fondée sur l'hypothèse que, dans la plupart des cas, un tel centre n'aura pas accès à un ordinateur'; elle s'est donc concentrée principalement sur les techniques et les processus manuels.

Cette deuxième édition a été actualisée pour prendre en compte les développements des technologies de l'information et de la communication (TIC) qui ont révolutionné les services de l'information pendant les dix dernières années. Les recommandations révisées continuent à couvrir les systèmes manuels, mais comprennent également des conseils plus détaillés sur les applications informatiques et l'accès à Internet.

Un service de documentation qui n'a pas d'ordinateur et un accès à l'Internet ne pourra pas profiter des nombreuses sources d'information et des conseils mentionnés dans ces recommandations.

## Audiences cible

Ces recommandations s'adressent aux :

- responsables des unités locales de l'approvisionnement en eau et l'assainissement qui ont décidé d'installer ou d'améliorer un centre local de documentation ;
- membres du personnel professionnel ou technique jouant le rôle de superviseur d'un tel centre ;
- membres du personnel secrétaire ou de secrétariat chargés de l'opération d'un tel centre.

Les recommandations visent à aider ces trois groupes de personnes à comprendre comment organiser les volumes de documents dans leurs institutions de façon à pouvoir trouver l'information rapidement et facilement, sans l'aide d'un bibliothécaire ou d'un documentaliste professionnel.

### **Manuel Mondial de Centre de Ressource Healthlink**

<http://www.healthlink.org.uk>

**Manuel de Centre de Ressource : Comment installer et gérer un centre de ressources.**

**Édition révisée (►Resource Centre Manual: How to set up and manage a resource centre. Revised edition).** Londres, Healthlink Worldwide, 2003. 266 pages. Gratuit.

**Ce manuel est spécifiquement recommandé pour accompagner le volume existant.** Il offre des conseils plus détaillés sur de nombreux aspects de service de documentation, y compris les applications de la technologie de l'information, et est particulièrement approprié pour les centres de documentation du secteur de l'eau et de l'assainissement parce qu'il est conçu pour des organisations intervenant dans le domaine de la santé publique des pays en développement. Le manuel est fourni gratuitement par les éditeurs, Healthlink Worldwide, Cityside, 40 Adler Street, London E1 1EE, UK (E-mail: [info@healthlink.org.uk](mailto:info@healthlink.org.uk)) et peut également être téléchargé en format PDF depuis l'adresse du site Web donnée ci-dessus.

**Portail des Bibliothèques de l'UNESCO** <http://portal.unesco.org/ci/>

Une source pratique d'informations générales en ligne sur plusieurs aspects de l'information et de la documentation, non confinées à un secteur spécifique. Le portail de bibliothèques offre des liens à l'information sur des bibliothèques, des groupes professionnels, la formation, les initiatives de conservation et d'accès, les sources de référence, les conférences et les réunions, et les sciences de l'information en général.

**ItrainOnline** <http://www.itrainonline.org/>

Cette source très pratique en ligne vise à satisfaire le besoin de source unique sur le Web contenant un choix des meilleures ressources les plus appropriées de formation informatique et par Internet pour le développement et le changement social. ItrainOnline offre des outils et des liens annotés vers des ressources de haute qualité en anglais, espagnol, français et d'autres langues, sur des sujets s'étendant des fondamentaux de l'informatique et de l'Internet aux domaines hautement techniques et les manières par lesquelles les organisations de la société civile et de développement peuvent accroître leur impact à l'aide de ces outils. L'information et les annotations sur ce site sont gratuite, et peuvent être reproduites, traduites, et disséminées sans restriction. La majeure partie des outils décrits dans cette collection est également gratuite. D'autres informations de sections spécifiques du site Web sont fournies aux points appropriés du texte.

Vous trouverez également plus d'informations et de conseils auprès de l'Unité de Documentation du Centre International de l'Eau et de l'Assainissement de l'IRC, PO Box 2869, 2601CW Delft, Pays Bas. Tel. +31-15-219 29 39. Fax: +31-15-219 09 55. E-mail: [library@irc.nl](mailto:library@irc.nl)

**Fédération internationale des associations et institutions bibliothécaires  
(International Federation of Library Associations and Institutions) (IFLA)**

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

IFLA est le principal organe international représentant les intérêts des services d'information documentaires et de leurs usagers. Il a de nombreuses divisions, sections et des activités spéciales pour différents aspects du travail en des professionnels de l'information documentaire, entretient des bureaux régionaux en Afrique, en Asie et en Amérique latine, a un vaste programme de publications et organise le congrès mondial annuel de bibliothèque et d'information. Pour de plus amples informations : IFLA Headquarters, POB 95312, 2509 CH La Haye, Pays Bas. Tel. +31 (70) 3140884. Fax : +31 (70) 3834827. E-mail: [ifla@ifla.org](mailto:ifla@ifla.org).

**IRC Centre International de l'Eau et de l'assainissement**

<http://www.irc.nl>

D'autres informations et conseil peuvent également être obtenus auprès de l'Unité de documentation du Centre International de l'Eau et de l'assainissement IRC, PO Box 2869, 2601CW Delft, Pays Bas. Tel. +31-15-219 29 39. Fax: +31-15-219 09 55. E-mail: [library@irc.nl](mailto:library@irc.nl)

## Organisation des recommandations

Les recommandations se répartissent en 9 chapitres et 4 annexes :

**Le chapitre 1** présente **les concepts de base** de la gestion de l'information et des services de documentation et leur application au secteur de l'eau et de l'assainissement, et donne une vue d'ensemble sur les fonctions principales d'un centre local de documentation.

**Le chapitre 2** traite **des Questions de gestion**. Il examine les principaux aspect de la gestion d'un centre local de documentation, y compris, le diagnostic de la situation réelle, la formulation de politique, la planification du développement du service, la mise en place d'une structure organisationnelle et la coopération avec d'autres institutions.

**Le chapitre 3** s'intéresse au **personnel et à la formation**. Il traite des types de personnel requis; des fonctions de personnel ; des besoins et ressources en formation du personnel.

**Le chapitre 4** s'intéresse aux **finances et à la budgétisation**, y compris les coûts récurrents, les frais financiers et les sources de revenu.

**Le chapitre 5** traite **des équipements physiques**, y compris l'emplacement et la disposition du service; le logement requis pour les documents, les usagers, le personnel et l'équipement, les meubles, et les fournitures (matériel et logiciel informatique compris) et la nécessité d'assurer la sécurité et la sûreté.

**Le chapitre 6** traite **des ressources d'information documentaire**. Il décrit comment trouver les ressources de l'information, comment traiter les volumes de documents présents et comment développer des ressources de l'information, y compris l'identification, le choix et l'acquisition de ressources et le retrait de documents des volumes.

**Le chapitre 7**, **L'organisation des ressources de l'information** décrit les principales sections de volumes susceptibles d'être requises, et les tâches impliquées dans le classement des documents par sujets, la préparation des index matières, le catalogage des volumes de document, le traitement physique et la réparation des documents.

**Le chapitre 8** décrit les types **de produits et services l'information** qui devraient être fournis pour satisfaire les besoins de l'information des usagers. Il traite des produits et des services d'actualité de sensibilisation, la recherche littéraire, la fourniture de documents, et les réponses aux demandes de renseignements.

**Le chapitre 9** traite de **la promotion du service de documentation**, y compris les objectifs et les méthodes de promotion et comment développer un site Web.

**L'annexe A** donne des conseils sur la façon d'effectuer **des enquêtes en science de l'information documentaire**.

**L'annexe B** donne des conseils détaillés sur **les besoins de ressource**, y compris des informations sur l'espace requis et des listes de meubles, d'équipement et de fournitures.

**L'annexe C** fournit des listes choisies **de sources d'informations documentaires pratiques sur l'eau et de l'assainissement** et d'autres **manuels sur les techniques en sciences de l'information documentaire**.

**L'annexe D** fait une description détaillée **des éléments d'un circuit d'alimentation de document**.

## Ce qu'elles visent

Ces recommandations ne peuvent pas répondre à toutes les questions qui peuvent se poser au moment d'envisager la mise en place d'un service local de documentation. Néanmoins, on espère qu'elles apporteront des conseils pratiques de base aux gestionnaires d'unités locales de l'eau et de l'assainissement et aux superviseurs de services de documentation de l'eau et de l'assainissement quant à pourquoi un tel service peut être nécessaire et ce qu'il faut pour l'entretenir.

## 1. Concepts de base

Les services de documentation sont l'un des services de base que devraient fournir les centres de ressource du secteur de l'eau et de l'assainissement. Ils reflètent la complexité du secteur en termes de sujets traités, les types d'institutions au sein desquelles ils peuvent être mis en place, les intérêts et les besoins de leurs usagers. Ils peuvent être offerts par un service de documentation unique ou par un réseau coordonné de services servant une ou plusieurs institutions.

### Services de documentation et centres de ressource

Le Programme de Développement de Centres de Ressources de l'IRC définit un centre de ressources comme :

*Une organisation ou un réseau d'organisations qui offrent des services d'appui au secteur de l'eau et de l'assainissement, destiné à rendre la connaissance disponible pour les divers groupes cibles dans un format qu'ils peuvent utiliser et conçu en fonction des besoins spécifiques d'information.*

Ces services d'appui peuvent inclure :

- services de documentation ;
- collecte et analyse des pratiques et des expériences de terrain au niveau local et international ;
- formulation et diffusion de l'information ;
- publication d'un bulletin et de documents techniques ;
- formation et renforcement des capacités ;
- recherche thématique ;
- plaidoyer pour le développement de secteur ;
- services consultatifs, d'aide et de conseils ;
- servir de forum pour faciliter le partage des connaissances et l'échange d'information.

Certains de ces services d'appui portent sur le développement de connaissance et de qualifications personnelles plutôt que de simple transfert de l'information. Les centres de ressources s'intéressent ainsi non seulement à la gestion de l'information, mais également à la gestion des connaissances ; c'est à dire :

*La création d'une organisation dans laquelle chacun est stimulé pour gérer soigneusement ses connaissances personnelles et pour les partager avec d'autres<sup>1</sup>.*

---

<sup>1</sup> Keuks, W. (2003) Knowledge value chain : Introducing a methodology for incorporating knowledge management into organisationnel processes (➔Chaîne de valeurs des connaissances : Introduction connaissances : Introduction d'une méthodologie pour l'incorporation de la gestion des

La gestion de l'information est une composante importante de la gestion des connaissances, qui traite des connaissances explicite enregistrée ou communiquée en utilisant une variété de médias divers.

Il faut remarquer que la définition de centre de ressource par l'IRC est plus large que celle utilisée dans le Manuel de Centre de Ressources Mondial de Healthlink, dans lequel les fonctions d'un centre de ressource sont semblables à ceux d'un service local de documentation ainsi que décrit dans ces recommandations.

### Bases de gestion de l'information

La gestion de l'information s'intéresse à la gestion des communications enregistrées ou aux documents. La gestion de l'information est complexe parce qu'elle implique l'administration d'un grand nombre :

- différents producteurs de documents ;
- différents documents de chaque producteur ;
- différents usagers de chaque document ;
- différentes occasions pendant lesquelles chaque document peut être consulté et employé.

### **Encadré 2A : Quelques sujets ou disciplines du secteur de l'eau et de l'assainissement**

Participation communautaire	Levée de terrains
Informatique	Utilisation foncière
Construction d'ouvrages d'eau et d'assainissement	Gestion des ouvrages hydrauliques
Construction de barrage	Conception de médias
Forage	Maintenance et entretien
Éducation	Planification et conception
Alimentation et agriculture	Plantation
Eaux souterraines	Lutte contre la pollution
Santé	Conception et documentation de projet
Logement	Téledétection
Hydraulique	Système d'égouts
Hydrogéologie	Services sociaux
Hydrologie	Bien-être social
Mise en oeuvre d'ouvrages hydrauliques	Mécanique des sols
Industrie	Eau de surface
Irrigation	Examen de la qualité de l'eau

---

connaissances dans les processus organisationnels). [6ème WIS, 12 Septembre 2003.] d'une méthodologie pour l'incorporation de la gestion des connaissances dans les processus organisationnels). [6ème WIS, 12 Septembre 2003.]

La gestion de l'information est une composante importante de la gestion des connaissances, qui traite des connaissances explicite enregistrée ou communiquée en utilisant une variété de médias divers.

Il faut remarquer que la définition de centre de ressource par l'IRC est plus large que celle utilisée dans le Manuel de Centre de Ressources Mondial de Healthlink, dans lequel les fonctions d'un centre de ressource sont semblables à ceux d'un service local de documentation ainsi que décrit dans ces recommandations.

**Encadré 2B : Quelques types d'institutions du secteur de l'eau et de l'assainissement**

Écoles Supérieures	Organisations non gouvernementales
Organisations communautaires	Sociétés privées
Donateurs	Associations professionnelles
Ministères et départements gouvernementaux	Universités

**Encadré 2C : Quelques professions et métiers du secteur de l'eau et de l'assainissement**

Administrateurs	Bibliothécaires
Comptables	Gestionnaires
Ingénieurs automobiles	Météorologues
Constructeurs	Planificateurs
Chimistes	Plombiers
Conducteurs	Décideurs
Ingénieurs électriques	Chercheurs
Ingénieurs hydrauliques	Sociologues
Hydrologues	Étudiants
Conférenciers	Formateurs

*Tous les éléments précédents ont été identifiés par les participants à un cours de gestion de l'information de l'IRC.*

La gestion de l'information comporte essentiellement

- trois éléments de base ;
  - producteurs de l'information (individus ou institutions) ;
  - médias de l'information (comme les documents, les cartes ou les médias électroniques) par lesquels l'information est enregistrée et transmise ;
  - usagers de l'information ;
- deux mécanismes de base :
  - production des médias de l'information ;
  - fourniture d'accès aux médias de l'information (par exemple à travers les banques de données, les services de documentation, etc.).

## Gestion de l'information du secteur de l'eau et de l'assainissement

### *L'information comme l'eau*

Pour les agents du secteur de l'eau, beaucoup de caractéristiques de l'information devraient être familières. L'information est comme l'eau, parce que :

- elle vient de beaucoup de sources différentes ;
- elle peut être facile ou difficile à obtenir ;
- avant de pouvoir être employée, elle doit être :
  - recueillie,
  - traitée,
  - stockée,
  - distribuée ;
- elle peut être employée à des fins différentes ;
- elle peut 'être polluée' par la déformation ou l'inexactitude ;
- elle peut être perdue à travers les 'fuites' ;
- elle coule et, comme avec l'eau, le flot doit être contrôlé pour qu'il atteigne ceux qui en ont besoin et quand ils en ont besoin.

Tout comme il y a un cycle hydrologique, il y a aussi un cycle de l'information, qui fonctionne comme suit :

- les données sont employées pour produire de l'information ;
- cette information est enregistrée de diverses manières ;
- les informations enregistrées sont rassemblées ;
- l'information rassemblée est traitée (par exemple par l'indexation, le traitement physique, etc...) pour la préparer au stockage et la récupération ;
- l'information peut être recherchée sur demande ;
- l'information peut être diffusée pour satisfaire à une demande prévue ;
- l'information est employée à des fins diverses, incluant :
  - l'augmentation des connaissances,
  - la prise de décisions,
  - la production de plus d'information.

### *L'information différente de l'eau*

L'information est également différente de l'eau (et d'autres ressources), parce que :

- elle peut être transférée sans être perdue pour le propriétaire original,
- elle peut être employée sans se consumer.

L'information comme ressource peut être employée pour créer une nouvelle information, qui à son tour peut être employée pour créer encore de l'information plus nouvelle. Puisque aucune information n'est consommée réellement, son volume continue à se développer – d'où l'« explosion de l'information ».

### *Une ressource essentielle pour le développement*

L'information est la clef pour l'exploitation d'autres ressources, y compris les ressources en eau. La société ne peut pas employer des ressources dont elle ne sait rien, ni ne peut faire un usage effectif de celles dont elle sait trop peu. L'utilisation efficace des ressources est cruciale pour le développement. L'information est donc une ressource de base pour le développement.

### *Ce que les gestionnaires du secteur de l'eau doivent savoir*

Les gestionnaires du secteur de l'eau et de l'assainissement doivent connaître l'information pour les mêmes raisons pour lesquelles les membres d'organisations de gestion communautaire doivent en savoir de l'approvisionnement en eau et de l'assainissement. Ils doivent savoir :

- quelle gamme de possibilités et de choix de technologies ou de méthodes existe ;
- comment identifier ceux qui sont les plus appropriés aux besoins de leur propre organisation ;
- quelles sont les ressources nécessaires pour assurer la pérennité ;
- comment maintenir les approvisionnements selon la qualité et la quantité requises ;
- comment déterminer la nature et le niveau de la demande et mesurer la consommation.

Dans le secteur de l'eau et de l'assainissement, une multiplicité de domaines, d'institutions et de professions mènent à des problèmes de :

- identification des sources d'information,
- choix des médias appropriés,
- identification des groupes cibles d'utilisateurs.

Certaines caractéristiques principales du secteur sont décrites dans les Encadrés, spécifiquement :

- domaines et disciplines (Encadré 2A),
- institutions actives dans ces domaines (Encadré 2B),
- professions et métiers représentés dans ces institutions (Encadré 2C).

### *Organisation de l'information*

Une approche à l'organisation de l'information du secteur de l'eau et de l'assainissement identifie quatre catégories principales d'information :

- *Information de projet et du secteur*

Ce type d'information est employé principalement par les planificateurs et les décideurs des institutions dans un pays et dans les agences d'appui externes, les organisations internationales et les institutions de recherche dans d'autres pays. Il se rapporte au secteur de l'approvisionnement en eau et de l'assainissement dans un pays en général, tout comme aux projets réalisés, en cours et proposés dans ce secteur à tous les niveaux.

- *L'information de gestion*

L'information de projet et de secteur doit se rattacher aux systèmes intégrés de gestion efficaces dans les institutions individuelles. L'information de gestion consiste principalement en information et données produites au niveau interne pour usage dans la planification, l'administration, le fonctionnement, la gestion, la performance et l'évaluation au jour le jour d'institutions, organisations, programmes et projets spécifiques. Ces systèmes peuvent s'intéresser à :

- l'information opérationnelle liée à la gestion de la ressource; y compris les données hydrogéologiques, météorologiques et hydrauliques, les données sur la couverture du service, les registres de la consommation, les données sur le recouvrement de coût, les données sur l'impact sanitaire, les registres de forage, les registres de puits, les registres de conception et de construction, les données sur l'opération et l'entretien et les données sur la qualité de l'eau ;
- l'information administrative liée à la gestion de l'institution; y compris les registres concernant le personnel, l'équipement, les stocks et les finances.

- *L'information technique*

L'information technique porte sur les problèmes et les solutions techniques et de gestion, les méthodes et les techniques, les résultats de la recherche et des études sur le terrain, les sources d'équipement, d'expertise et d'outils, les meilleures pratiques, et ainsi de suite.

- *L'information de plaidoyer*

L'information de plaidoyer vise le développement des consciences, l'amélioration de la motivation et le changement de comportement par rapport à l'approvisionnement en eau et à l'assainissement, plutôt que de fournir des informations pour usage dans la conduite d'activités techniques ou de gestion.

Ces quatre catégories d'information ne s'excluent pas mutuellement. Par exemple :

- l'information de projet et du secteur peut être dérivée en partie du résultat des systèmes intégrés de gestion ;
- les indicateurs de performance et les prévisions de croissance générés par un système d'information de projet et de secteur peuvent servir de facteurs de production aux systèmes intégrés de gestion pour la planification ;
- les données dérivées d'un système intégré de gestion peuvent être mises à disposition dans un rapport ou un article périodique comme élément d'information technique ;
- un rapport ou un article de périodique peut-être la base d'une émission radio, une brochure ou une affiche pour usage comme information de plaidoyer.

La même source d'information peut être employée ainsi de différentes manières et pour des fins diverses.

## Gestion de l'information et services de documentation

Les services de documentation ne sont qu'une des nombreuses activités de centre de ressource concernées par la collecte, l'organisation et la diffusion de l'information, le transfert et le développement des connaissances. D'autres services d'appui ont besoin d'accès à l'information contenue dans les documents comme base de leurs propres activités, et produire des documents de diverses sortes en raison de ces activités. Les services de documentation sont donc :

- une source d'information pour d'autres services d'appui,
- une sortie de l'information produite par d'autres services d'appui.

Plusieurs institutions de l'eau et de l'assainissement disposent déjà de volumes de documents de diverses sortes, souvent situés dans différents départements et gardés isolément les uns les autres. Les volumes de documents tendent à s'accumuler graduellement, de manière non planifiée, souvent dans les bureaux de différents individus du personnel.

Un manque de coordination d'ensemble et l'absence d'un registre central de ces documents signifie que l'information qu'ils contiennent – qui pourrait avoir coûté beaucoup d'argent pour être produit ou acquis – est, pour toutes ces raisons perdu. Le temps et l'argent se trouvent gaspillés dans la répétition d'études et de propositions onéreuses.

Pour éviter ce problème, il est nécessaire de :

- fusionner les différents volumes de document dans un service de documentation unique ou ;
- établir un mécanisme de coordination et un registre central pour ces volumes.

Dans le cadre des services d'un centre de ressource, les services de documentation peuvent, comme pour le centre de ressource lui-même, être fourni par:

- une organisation unique, ou,
- un réseau d'organisations.

Un tel réseau peut comporter :

- différentes unités de documentation dans une institution unique ou ,
- des unités servant les différentes institutions qui elles-mêmes font partie d'un réseau de centres de ressource.

Le terme de 'service de documentation' s'emploiera dans ces recommandations en référence des organisations uniques ou des réseaux décrits ci-dessus.

Les services de documentation du secteur de l'eau et de l'assainissement s'intéressent principalement souvent à l'information technique. Cependant, l'information de projet et de secteur et l'information de gestion peuvent également être publiées sous forme de rapports et de publications statistiques, tandis que les campagnes d'information publiques

peuvent employer des documents tels que les affiches, les dépliants, les vidéos et les projections de diapositives pour diffuser l'information à l'intention des communautés. Un service local de documentation peut rassembler et mettre à disposition tous ces types de documents.

## Fonctions d'un service local de documentation

Les principales fonctions d'un service local de documentation consistent à :

- identifier les usagers potentiels du service et découvrir de quels types d'information ils ont besoin ;
- identifier les principales sources auprès desquelles ces types d'information peuvent être obtenus ;
- fournir aux usagers l'accès à ces sources par :
  - le choix des meilleures sources d'informations pour des groupes cibles spécifiques ;
  - l'établissement, le développement et le maintien de volumes de documents bien organisés contenant les types d'informations requises ;
  - la mise en place d'équipements pour que les usagers accèdent aux sources d'information extérieures appropriées à travers des canaux électroniques, y compris l'Internet ;
- fournir aux usagers des informations sur les volumes de document et les sources extérieures appropriées en produisant des listes de nouvelles acquisitions, des catalogues, des index, des listes de sites web utiles, etc. ;
- fournir aux usagers l'accès au service et à ses volumes de document par :
  - l'ouverture du service à des heures commodes ;
  - la prise de disposition pour permettre aux usagers de l'utiliser ;
  - la fourniture de facilités pour permettre aux usagers de consulter, emprunter et faire des photocopies de volumes de documents ;
  - le maintien du(es) local(aux), de l'équipement et des volumes de document en bon état physique ;
  - la découverte d'autres services de bibliothèques et de documentation qui disposent des volumes de documents pertinents pour les besoins des usagers ;
  - des arrangements en collaboration avec d'autres services de bibliothèques et de documentation pour permettre aux usagers d'obtenir des documents ;
- former ou participer aux consortiums de bibliothèque pour obtenir des escomptes sur les abonnements aux médias de l'information et logiciel de gestion de l'information ;
- fournir des informations sur d'autres activités du secteur de l'eau et de l'assainissement susceptibles d'intéresser les usagers du service ;
- donner un avis sur la qualité et l'utilité des sources d'informations aux groupes cibles spécifiques ;
- promouvoir une utilisation effective du service et de ses ressources d'information.

Voir également la liste de contrôle 'Ce que peut faire un Centre de Ressources' en Encadré 2D.

## Performance

Pour exécuter ces fonctions efficacement, un service local de documentation doit

- être géré avec :
  - diagnostic de la situation existante,
  - formulation de politique,
  - planification du développement du service,
  - établissement d'une structure organisationnelle,
  - coopération avec les autres institutions \*;
- être doté de ressources adéquates en :
  - personnel qualifié,
  - équipements physiques,
  - finances,
- développer et maintenir ses ressources de l'information à travers :
  - l'identification, la sélection et l'acquisition des documents et autres sources d'informations ;
- organiser ses ressources de l'information pour usage en :
  - cataloguant, classant et en fichant les documents et autres sources d'informations ;
  - traitant et réparant les documents ;
- employer ses ressources de l'information pour fournir aux usagers des produits et des services de l'information, incluant :
  - l'actualité,
  - la recherche littéraire,
  - la fourniture de documents,
  - les renseignements,
  - la reformulation de l'information.

## Encadré 2D : Manuel de Centres de Ressources Mondial Healthlink

### Liste de contrôle : Ce que peut faire un centre de ressources

Un centre de ressource peut :

1. Rendre l'information accessible
  - recueillir et organiser la documentation
  - permettre d'accéder à des outils qui sont à jour et appropriés pour les usagers
  - offrir un environnement plaisant pour l'apprentissage et la formation
2. Encourager l'utilisation de l'information
  - aider les usagers à trouver l'information appropriée et suggérer comment ceux-ci peuvent l'employer dans leur travail
  - fournir des outils pour appuyer la formation et pour la promotion sanitaire
  - fournir des informations aux personnes chargées de la planification, de la gestion et de la mise en oeuvre des programmes de santé, y compris les équipes de gestion de santé de district et les groupes communautaires
  - produire des paquets d'information et des listes de ressources
  - organiser des ateliers participatifs qui emploient la documentation comme outils d'exercice de résolution de problèmes impliquant les enseignants et les formateurs pour identifier la documentation ressource pour les activités de formation
  - offrir un service d'information et de renseignements
  - développer des moyens d'atteindre les usagers potentiels
3. Produire des outils
  - travailler avec les équipes de santé et les groupes communautaires pour documenter leur expérience
  - adapter, traduire et produire des outils d'apprentissage sanitaire
4. Renforcer les liens avec les autres organisations
  - énumérer les organisations locales, nationales, régionales et internationales qui interviennent dans le domaine de la santé et associé
  - développer des contacts entre les organisations qui interviennent dans les domaines semblables, tels que le Ministère de l'éducation, le Ministère de l'Eau et de l'assainissement, les organisations non gouvernementales (ONG) et les organisations communautaires
  - identifier d'autres sources d'information.

## 2. Problématiques de Gestion

### Introduction

Même un petit service local de documentation doit être bien géré pour satisfaire les besoins de ses usagers. Ceci implique des décisions et des actions en ce qui concerne :

- le diagnostic de la situation existante,
- la formulation de politique,
- la planification du développement du service,
- l'établissement d'une structure organisationnelle,
- la coopération avec les autres institutions.

Les politiques et les plans peuvent déterminer la nature de toute nouvelle structure organisationnelle, mais ils devront être formulés dans la structure organisationnelle existante. Le processus de politique et de planification devra donc être initié par la direction réelle, de préférence en consultation avec les représentants des autres parties prenantes (y compris les usagers de l'information et le personnel du service de documentation). Un comité provisoire de planification devra être formé. Celui-ci pourra être remplacé plus tard par un Comité consultatif permanent (voir 2.6).

### Diagnostic de la situation existante

Conseil aux planificateurs de la part d'un planificateur de développement économique :

*Contempler les choses comme elles sont, observer ce qui doit être fait, étudier les moyens dont vous disposez pour le faire, et ensuite élaborer les manières pratiques avant de l'aborder.*

M.G. Ionides, cité dans : Waterston, Albert. *Development planning : lessons of experience* (►Planification du développement : leçons d'expérience). London, OUP, 1966. p. 6.

'*Contempler les choses comme elles sont*' suppose que le point de départ d'une planification réussie consiste en un diagnostic minutieux de la situation existante. Le diagnostic devrait être fait avant de finaliser la déclaration d'objectifs et les plans. En même temps, la décision d'entreprendre le diagnostic est lui-même une décision politique que la direction actuelle devra prendre en consultation avec le comité provisoire de planification.

Le diagnostic implique :

- l'observation de la situation existante,
- l'identification des problèmes ou des faiblesses,
- l'évaluation du potentiel pour l'amélioration.

La capacité d'un service local de documentation à satisfaire les besoins d'information de ses usagers dépendra infiniment du degré auquel ses ressources de l'information sont

pertinentes pour leurs besoins. Le succès du service à développer des ressources d'information appropriées dépendra largement à son tour dans quelle mesure il réussit à identifier les usagers potentiels et leurs besoins d'information. Le diagnostic devrait commencer par un examen des deux conditions préalables essentielles à un fonctionnement efficace d'un tel service :

- les usagers effectifs de l'information et de leurs besoins d'information,
- les types de sources d'informations disponibles pour satisfaire ces besoins.

Le diagnostic devrait aller à l'examen :

- des politiques, objectifs et cibles, plans et propositions réels pour la création ou l'amélioration des services de documentation ;
- de la structure organisationnelle actuelle ;
- des réglementations et procédures administratives de l'organisation mère ;
- des dispositifs existants pour la planification, le suivi et l'évaluation ;
- la nature et l'ampleur des volumes de document d'actualités ;
- des dispositifs réels d'accès aux sources extérieures d'information ;
- des ressources réelles en personnel, local et équipement, finances ;
- des opérations techniques réelles ;
- des produits et services d'actualité de l'information ;
- des dispositifs réels de coopération avec d'autres institutions.

#### Identification des usagers de l'information et de leurs besoins

Le personnel du service de documentation doit savoir combien de personnes sont susceptibles d'employer le service et de quels types d'information celles-ci ont besoin, de sorte à pouvoir développer des collections de document, des produits et services d'information pratiques à la satisfaction de leurs besoins. Il est essentiel :

- d'identifier les personnes qui emploient déjà ou sont susceptibles de vouloir employer le service ;
- de découvrir de quels genres d'information ils ont besoin.

Les usagers potentiels du service pourraient comprendre, toute personne, des professions ou métiers énumérés en Encadré 2C.

Même si tous les membres de tels groupes dans une localité peuvent avoir besoin ou vouloir employer le service de documentation, il peut ne pas être pratique ou souhaitable de leur permettre à tous de le faire. Par exemple, les écoles ou les écoles supérieures locales peuvent vouloir employer le service pour des projets d'étude sur l'eau et l'assainissement, mais les visites au service par un grand nombre d'étudiants devraient être organisées ou rationnées pour éviter de déranger d'autres usagers ou d'accabler les services. Cependant, les bénéfices à long terme à initier les jeunes à cet outil et au service de documentation devraient également être pris en compte.

Quelque soient les groupes d'usagers que le service de documentation prévoie servir, le personnel de ce service devrait recueillir des informations sur le nombres de personnes des différents groupes et, s'il y a lieu, les différentes institutions auxquelles elles appartiennent. Cette information pourrait être utilisée pour :

- constituer une base de sélection d'un groupe d'usagers potentiels de l'information, dont les besoins d'information et les manières d'utiliser l'information pourront être étudiés en détail pour une évaluation des besoins (voir ci-dessous) ;
- découvrir où est le gros des usagers potentiels des différents groupes, pour aider à la planification du développement futur du service et à décider quels types de services d'information fournir.

### *Évaluation des besoins d'information*

Les besoins d'information des usagers potentiels peuvent être identifiés de façon générale en étudiant les documents produits par les organisations auxquelles ils appartiennent, par exemple

- rapports annuels,
- programmes de développement,
- lettres de mission,
- bulletins,
- brochures publicitaires, etc.

Il sera nécessaire d'effectuer une évaluation des besoins d'information et d'utilisation de l'information pour voir :

- les types d'informations recherchés par les usagers potentiels d'information,
- comment ils essayent de trouver cette information,
- où ils l'obtiennent normalement,
- comment ils l'utilisent.

Une évaluation des besoins peut se faire à travers :

- des entretiens individuels,
- des discussions des focus groupes,
- une enquête par questionnaire formel.

Les entretiens et les discussions de focus groupes offrent de meilleures occasions de discussion ouverte sur les besoins d'information des gens. Vous trouverez des conseils sur la façon de conduire une enquête par questionnaire an annexe A.

**Voir également : Le Manuel de Centre de Ressources de Healthlink Worldwide**

- 1.1 Évaluation des besoins d'information
- 1.4 Conseils d'entretiens et échantillons de questionnaires
  - 1.4.1 Questionnaire d'évaluation des besoins d'information (exemple)
  - 1.4.2 Questionnaire pour recueillir des informations auprès des autres organisations

Après s'être fait une idée claire sur les personnes qui emploieront le service et les types d'information dont elles ont besoin, il faudra :

- identifier les principales sources à partir desquelles cette information peut être obtenue ;
- découvrir comment l'obtenir ;
- entreprendre d'obtenir cette information.

Ces activités sont traitées dans les chapitres 6 et 7.

## Formulation de la politique

### *Déclaration d'objectifs*

Sur la base des résultats du diagnostic, le comité intérimaire de planification en coopération avec la direction et le personnel du service de documentation, devrait formuler une déclaration d'objectifs préliminaire pour le développement et le fonctionnement du service. Cette déclaration devrait être révisée par un Comité consultatif permanent qui pourrait être mis en place.

La déclaration d'objectifs devrait définir :

- les objectifs et les cibles du service ;
- sa structure organisationnelle ;
- les types d'utilisateurs qu'il devrait servir ;
- les types de ressources d'information auxquelles les utilisateurs peuvent accéder :
  - les documents,
  - les sources et les services externes d'informations ;
- les types de produits et de services d'information qu'il devrait fournir ;
- les conditions dans lesquelles les utilisateurs pourront employer le service, y compris :
  - les heures d'ouverture du service ;
  - les règles relatives au prêt et à la reproduction en photocopie de documents ;
  - les dispositions d'accès aux sources et services externes d'informations ;
  - les frais d'utilisation du service.

Une des premières étapes dans l'installation d'un service local de documentation devrait consister à décider si celui-ci va servir les utilisateurs des autres organisations ou seulement ceux appartenant à son institution principale.

Les propositions politiques peuvent être contraintes par les politiques existantes à des niveaux supérieurs – par exemple, dans l'organisation mère ou dans le gouvernement en général – ou dans d'autres domaines – par exemple, la politique nationale d'information.

### *Règlementations*

Le travail même d'un petit service de documentation sera facilité et on pourra éviter les nombreux conflits et malentendus éventuels autour des rôles et des fonctions, si ses

objectifs, finalités et ses principales fonctions sont mis par écrit et officiellement approuvés par la direction de son institution principale.

Si le service vise à servir beaucoup d'usagers étrangers à son institution principale, il devrait produire des règlements écrits pour l'utilisation de ses installations sur la base de sa déclaration d'objectifs.

Il faudra formuler des règlements internes pour l'administration du service, par exemple pour la tenue des registres de réception et de retrait de documents conformément aux règlements et procédures administratifs actuels de l'organisation mère.

#### *Formulation politique continue*

Le Comité consultatif devrait également participer à la formulation politique en permanence, en termes de :

- planification du développement du service,
- mise en œuvre des cibles et objectifs du service,
- fixation des budgets,
- choix de nouvelles ressources de l'information,
- choix du personnel,
- suivi et évaluation du service,
- s'assurer en général que les besoins du service et de ses usagers sont satisfaits.

#### Planification du développement du service

##### *'Planifier c'est choisir' – Julius Nyerere*

La planification est un moyen de réaliser des objectifs au cours d'une certaine période. La politique détermine POURQUOI nous allons créer ou améliorer un service de documentation. Elle peut également indiquer ou dicter

- CE QUE nous avons l'intention de faire - objectifs acceptables
- QUAND nous avons l'intention de le faire - durée de la période du plan
- COMMENT nous allons le faire - stratégies viables pour atteindre les objectifs.

La fixation d'objectifs de planification valables dépend de l'exactitude du diagnostic de la situation actuelle. Toute planification devrait se produire dans un cadre politique qui, à son tour, peut être modelé par les conditions ou les résultats de la planification.

#### *Processus de planification en bref*

1. Fixer les objectifs  
Les objectifs devraient être aussi précis et explicites que possible ; le cas échéant, ils devraient être exprimés en termes de cibles quantitatives.
2. Évaluer les ressources disponibles par rapport aux objectifs  
Les objectifs peuvent-ils être réalisés avec les ressources disponibles (équipements physiques, personnel, finances, etc.) ? Un objectif éventuel de planification pourrait

consister à augmenter les ressources disponibles, ou à faire une meilleure utilisation de celles qui sont déjà disponibles.

3. Examiner les cours d'action alternatifs éventuels et choisir le plus approprié  
Développer une stratégie pour réaliser chacun des objectifs.
4. Fixer les actions requises pour la mise en œuvre de la stratégie en ordre logique, en indiquant les ressources requises à chaque étape  
Développer un programme ou un plan d'action, y compris des propositions de projet spécifiques le cas échéant.

**Voir aussi: Manuel de Centre de Ressources Healthlink Worldwide**

- 1.2 Planification stratégique
  - 1.2.1 Comment élaborer un plan stratégique
  - 1.2.2 Questions principales à la planification d'un centre de ressource
- 1.3 Élaborer un plan d'action
  - 1.3.1 Comment élaborer un plan d'action
- 9 Suivi et évaluation
  - 9.1 Pourquoi suivre et évaluer ?
  - 9.2 Suivi
    - 9.2.1 Que suivre
    - 9.2.2 Échantillon de formulaire de suivi
  - 9.3 Évaluation
    - 9.3.1 Collecte de données qualitatives
    - 9.3.2 Utilisation des données
    - 9.3.3 Utilisation des résultats d'une évaluation

*Approbaton, acceptation et adoption*

Les plans doivent être :

- approuvés par ceux qui en seront affectés,
- acceptés de ceux qui devront les mettre en œuvre,
- adoptés par ceux qui sont chargés de leur financement et de leur autorisation.

*Mise en oeuvre*

La mise en oeuvre efficace des plans dépend de :

- l'approbaton, l'acceptation et l'adoption ;
- la fixation de priorités dans le programme ;
- une budgétisation réaliste, un financement adéquat et un contrôle budgétaire efficace ;
- des vérifications de performance et des procédures de suivi et d'évaluation adéquats ;
- un appui administratif adéquat ;
- la traduction des objectifs en projets spécifiques.

### *Flexibilité*

Les plans doivent être assez flexibles pour tenir compte des changements de situation sans devoir être abandonnés. On doit pouvoir substituer les nouveaux objectifs ou modifiés sans devoir annuler l'effort déjà déployé.

### Établissement d'une structure organisationnelle

Même si un service local de documentation est petit en taille et sert un nombre limité d'utilisateurs, cela vaut la peine de s'assurer qu'il est situé dans le meilleur endroit possible au sein de l'organisation mère et que les politiques de base pour le fonctionnement du service -- en particulier en ce qui concerne la coopération avec les autres institutions -- sont définies au départ. Cela aidera à assurer l'efficacité du service. Ce ne sont pas des activités à effectuer seulement quand le service est installé; elles devraient faire partie d'un processus continu à maintenir durant toute la vie du service de documentation.

### *Une seule unité de documentation*

Si un nouveau service de documentation consiste en une seule unité, sa structure organisationnelle interne peut être très simple. Dans la plupart des cas celle-ci sera dirigée à temps partiel par un membre du personnel de direction ou technique de l'institution, et gérée-- encore, souvent à temps partiel -- par un membre du personnel de secrétariat. Dans ces cas-ci, la structure organisationnelle interne ne reflète que ces relations et son établissement ne présente aucun problème.

Le choix d'un bon endroit pour le service au sein de la structure organisationnelle de son institution principale est parfois difficile. Il n'y a pas un seul endroit qui soit meilleur pour tous les services de documentation dans toutes les situations. Il est particulièrement important de faire le bon choix si le service doit servir des utilisateurs d'autres institutions locales. En général, il vaut mieux rattacher le service :

- au bureau du directeur de l'institution ou ;
- à un département ou à une section dont le personnel est susceptible d'en faire un bon usage et de soutenir ainsi son développement.

Dans une organisation ayant à la fois des fonctions de recherche et de travail de terrain, par exemple, il vaut mieux rattacher le service de documentation à l'unité de recherches, puisque les chercheurs sont souvent plus informés sur l'utilisation des sources d'information documentaires, et en dépendent plus pour leur travail quotidien, que les travailleurs de terrain.

### *Plusieurs unités dans la même institution*

Si un nouveau service de documentation doit comporter un certain nombre d'unités de documentation existant dans la même institution principale, ces différentes unités auront déjà leur propre structure organisationnelle interne et feront partie de la structure

organisationnelle de leurs départements principaux, qui gèrent leurs budgets et emploient leur personnel. Le développement des diverses unités doit être coordonné.

#### *Plusieurs unités dans des institutions différentes*

Si un nouveau service de documentation doit comporter un certain nombre d'unités de documentation existant dans différentes institutions mères, elles devront être rassemblées en réseau coopératif. Les aspects de gestion de la coopération avec les autres institutions sont discutés ci-dessous.

#### *Comité consultatif*

Un Comité consultatif permanent, représentant les intérêts des principaux groupes d'usagers et de la direction, devrait être établi pour donner son avis sur le développement du service de documentation. Ce comité devrait remplacer le comité intérimaire de planification évoqué en introduction ci-dessus. La désignation d'un tel comité est particulièrement importante dans les cas où le service compte un certain nombre d'unités de documentation distinctes, et où il prévoit servir d'autres institutions. Dans ces cas-ci, le comité devrait comprendre des usagers de ces autres unités ou des représentants de ces autres institutions.

#### **Voir aussi: Manuel de Centre de Ressources Healthlink Worldwide**

2.2 Comités consultatifs

2.2.1 Exemples d'attributions d'un comité consultatif de centre de ressource

#### *Équipe de coordination du personnel*

Quand le service de documentation comporte un certain nombre d'unités distinctes, dans la même institution ou dans des institutions différentes, il faudra une équipe de coordination comprenant des membres du personnel pour assurer la mise en œuvre efficace des politiques et des plans développés conformément à l'avis du Comité consultatif et approuvés par la direction.

La composition d'une telle équipe peut changer de temps en temps selon les besoins du moment; il faudrait peut-être établir plus d'une équipe pour traiter différentes questions, par exemple la politique coopérative de recouvrement, la formation du personnel, la normalisation des procédures de catalogage, la création de bases de données, etc.

#### Coopération avec d'autres institutions

Aucun service de documentation ne peut satisfaire tous les besoins d'information de tous ses usagers tout le temps avec ses ressources propres. Les services ayant accès à l'Internet peuvent maintenant obtenir de grandes quantités d'information à partir de nombreuses sources différentes à travers le monde, mais doivent aussi coopérer avec

d'autres services et d'autres institutions aux niveaux locaux, nationaux et internationaux pour :

- satisfaire les besoins d'information de leurs propres usagers
- aider les autres services de documentation à satisfaire les besoins de leurs usagers.

La coopération peut être

- informelle, avec les services échangeant des documents et l'information sur une base ad hoc ;
- formelle, par une participation à un réseau de l'information.

#### *Coopération avec d'autres bibliothèques et services*

Un service de documentation devrait coopérer avec aux niveaux locaux, nationaux et internationaux à des activités telles que :

- l'identification et l'acquisition de documents produits localement ;
- le développement de collections de volumes ;
- l'échange d'information et des documents ;
- la fourniture de produits et de services aux usagers des services d'information ;
- la formation de consortiums pour obtenir des escomptes sur les abonnements aux périodiques et logiciels de gestion de l'information ;
- la fixation de repères – comparer et apprendre des meilleures pratiques, comparer les coûts de service d'information, etc. ;
- l'organisation de cours de formation pour le personnel et les usagers
- la formation de communautés en ligne (Voir Encadré 3A).

#### **Encadré 3A : ItrainOnline : Formation de communautés en ligne**

Que l'objectif consiste en une réunion en ligne ou à la création d'un réseau mondial, les ressources recueillies aideront les groupes à choisir la documentation de collaboration appropriés, développer des techniques de facilitation, et prévoir une stratégie pour travailler ensemble en ligne.

- Introduction
- Formation de communautés virtuelles
- Outils de zone de travail collaboratif
- Fax et téléphone
- Conversation et transmission instantanée de messages
- Blogging
- Communautés multilingues en ligne
- Généralités

<http://www.itrainonline.org/itrainonline/english/communication.shtml>

### *Coopération locale, nationale et internationale*

Dans la plupart des endroits, il y a de nombreuses institutions impliquées dans l'approvisionnement en eau l'hygiène et l'assainissement, dont toutes ont besoin d'information sur l'approvisionnement en eau et l'assainissement. Beaucoup de ces institutions auront déjà des collections de documents pertinents pour les besoins de leurs propres usagers et présentant un intérêt potentiel pour les personnes intervenant dans les autres institutions dans la localité, ou aux membres de la communauté. En plus des activités de coopération mentionnées ci-dessus, le service de documentation peut :

- développer une collecte centrale de documents pour servir plusieurs institutions de l'eau et de l'assainissement dans le secteur local ;
- créer un catalogue central ou une base de données des documents détenus par ces institutions ;
- coopérer à la création et à l'entretien coopératifs d'un catalogue ou d'une base de données de ces documents.

Les possibilités de coopération au niveau local ne sont limitées que par la bonne volonté de personnes impliquées à coopérer entièrement. Par exemple, un catalogue central de plusieurs services locaux de documentation ne sera utile que si ces services sont disposés à permettre aux usagers d'autres institutions d'utiliser les documents de leurs collections.

Les services de documentation peuvent également coopérer avec d'autres services dans d'autres parties du pays. Le service local pourra souvent identifier les documents produits localement qui ne sont pas connus de ces autres services, mais qu'ils aimeraient ajouter à leurs collections. Le service local pourra passer des accords avec d'autres services par lesquels, il pourra recueillir de tels documents en leur nom et recevoir des informations pratiques, des produits et des services en retour.

Des dispositions semblables seront possibles avec des services internationaux et régionaux d'information. Ces services peuvent également offrir de l'assistance et des conseils aux services nationaux et locaux de documentation dans des domaines tels que :

- la production de bulletins,
- la fourniture de services de résumés,
- la formation du personnel et d'usagers,
- les traductions,
- le développement de guides vers les sources d'informations.

### *Réseaux d'information*

Il y existe plusieurs réseaux locaux, nationaux et internationaux d'information dans le secteur de l'eau et de l'assainissement. La direction d'un service local de documentation peut décider de

- participer à un ou plusieurs réseaux existants,
- établir un nouveau réseau – normalement au niveau local.

Dans tous les cas, pour bénéficier des avantages à participer à un réseau, le service doit également contribuer aux activités de réseau. L'appartenance à plus d'un réseau, dont chacun emploie ses propres procédures et des conditions différentes peuvent imposer un lourd fardeau sur le personnel du service de documentation.

**Voir également : Manuel de Centres de Ressources Healthlink Worldwide**

- 8.3 Réseaux et travail en réseau
- 8.3.1 Développer un réseau
- 8.3.2 Travail en réseau réussi

Lors de la mise en place d'un nouveau réseau, des politiques claires et consistantes relatives à la participation sont décisives à l'efficacité de son fonctionnement et de son développement. Une structure organisationnelle devra être créée pour définir les responsabilités, les droits et devoirs de chaque membre dans :

- la mise à disposition et la diffusion de l'information,
- la collaboration à la gestion et à l'administration du réseau.

Gestion de l'Information du secteur de l'eau l'hygiène et l'assainissement : leçons d'expériences d'opérations de terrain en Afrique et en Asie, par J. Stephen Parker (La Haye: IRC, 1993. Occasional Paper 19).

Cette collection de l'IRC fait une analyse et une évaluation détaillées du fonctionnement d'un certain nombre de réseaux nationaux et régionaux d'information du secteur de l'eau l'hygiène et de l'assainissement.

**Encadré 3B : Quelques réseaux de l'information existants dans le secteur de l'eau, l'hygiène et de l'assainissement**

**GARNET: Réseau Mondial de Recherche Appliquée**

<http://www.lboro.ac.uk/departments/cv/wedc/garnet/index.html>  
WEDC, Loughborough University, Leicestershire LE11 3TU, UK.  
E-mail: [wedc@lboro.ac.uk](mailto:wedc@lboro.ac.uk).

Tel. + 44 (0) 1509 222885. Fax: + 44 (0) 1509 211079. <http://www.lboro.ac.uk/wedc/>

**GWA: Alliance Genre et Eau**

<http://www.genderandwateralliance.org/>  
Secrétariat du GWA, s/c Centre International de l'Eau et de l'assainissement IRC,  
PO Box 2869, 2601 CW Delft, Pays Bas. Tel. +31-15-219 2943.  
Fax: +31-15-219 0955. E-mail: [arce@irc.nl](mailto:arce@irc.nl)

**EURASLIC: Association européenne des bibliothèques et de centres d'information des sciences aquatiques**

<http://193.191.129.135/>

Snejina Bacheva, Secrétaire Exécutif EURASLIC, Institut d'océanologie,  
PO Box 152, 9000 Varna, Bulgarie. Tel. +359 52 37 04 84.

Fax: +359 52 37 04 83. E-mail: [library@io-bas.bg](mailto:library@io-bas.bg)

**GLOBWINET: Réseau Mondial d'Information de l'Eau**

<http://www.globwinet.org/default.asp>

**SAWINET: Réseau Sud Africain d'Information de l'Eau**

<http://www.globwinet.org/sawinet.asp>

Deutsche Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit (GTZ) GmbH,  
Dag-Hammarskjöld-Weg 1-5, 65760 Eschborn, Allemagne. Téléphone: +39 6196 79-0.

Fax: +39 6196 79-1115.

E-mail: [globwinet@globwinet.org](mailto:globwinet@globwinet.org). E-mail: [sawinet@gwpsatac.org.zw](mailto:sawinet@gwpsatac.org.zw)

**IAMSLIC: Association internationale des bibliothèques et des centres d'information des Sciences aquatiques et marines**

<http://www.iamslic.org/index.html>

Kristen L. Metzger, Librarian Harbor Branch Oceanographic Institution, 5600 US 1 North Ft.  
Pierce, 34946 Florida, USA. Tel. +1 561 46 52 400. Fax: +1 561 46 52 446. E-mail:  
[metzger@hboi.edu](mailto:metzger@hboi.edu)

**Réseau Interaméricain des Ressources en Eau (IWRN)**

<http://www.iwrn.net/>

Unité de développement et de l'environnement durable, Organisation des états américains  
1889 F St. NW, DC 20006 Washington, USA. Tel. +1 202 458 3556

Fax: +1 202 458 3560. E-mail: [iwrn@oas.org](mailto:iwrn@oas.org)

**REPDISCA: Red Panamericana de Información en Salud Ambiental**

<http://www.cepis.ops-oms.org/bvsair/e/home.htm>

Centro Panamericano de Ingeniería Sanitaria y Ciencias del Ambiente, CEPIS, Los  
Pinos 259, Urbanización Camacho, La Molina, Lima 12, Casilla Postal: 4337,  
Lima 100, Peru. Tel. +51 (1) 437-1077. Fax: +51 (1) 437-8289.

E-mail: [cepis@cepis.ops-oms.org](mailto:cepis@cepis.ops-oms.org)

**STREAMS: Streams of Knowledge**

<http://www.streamsofknowledge.net/>

Streams Secretariat, Centre philippin de l'Eau et de l'assainissement, Fondation RIF, P3  
Minnesota Mansion, 267 Ermin Garcia Street, Cubao, Quezon City,  
Philippines 1109. Tel. +632 912-0531 or +632 421-9470. Fax: +632 911-5783.

E-mail: [itnphil@compass.com.ph](mailto:itnphil@compass.com.ph)

**UWASNET: Réseau d'ONG Ougandaises de l'Eau et de l'assainissement**

PO Box 33396, Kampala, Ouganda. Tel: +256-41-222922/256-77-617710.

Fax: +256-41-220893.

E-mail: [ngocoord@uwasnet.org](mailto:ngocoord@uwasnet.org)

**Services d'Information de l'Eau du Groupe Yahoo**

<http://groups.yahoo.com/group/waterNewsServices/> [Internet only]

**Waterweb Consortium**

<http://www.waterweb.org> [Internet uniquement]

### 3. Personnel et formation

#### Introduction

Un personnel compétent est essentiel à une performance efficace de tout centre local de documentation. Même s'il ne doit travailler au centre qu'à temps partiel, il faudra le choisir soigneusement et le former correctement pour effectuer les tâches attendues de lui. Il est important de choisir soigneusement le personnel et de l'encourager à améliorer ses connaissances et ses capacités dans le domaine de la documentation à travers :

- la formation,
- la participation à des conférences et des réunions sur la documentation,
- la lecture de livres et journaux sur la documentation.

#### Quel genre de personnel ?

De petits centres de documentation au service de simples unités de l'eau et de l'assainissement peuvent être dotés d'un personnel se composant d'un superviseur à temps partiel et d'un assistant à temps partiel, ni l'un ni l'autre n'ayant une quelconque formation ou expérience dans le travail de documentation.

Les plus grands centres, en particulier ceux qui participent à des réseaux d'information, auront besoin d'un superviseur à temps plein et d'un ou plusieurs assistants à temps plein ou à temps partiel. Le superviseur devrait être de préférence un bibliothécaire ou un documentaliste professionnellement qualifié, tandis que le ou les assistant(s) devrait (en) t, si possible, avoir une formation de technicien de bibliothèque.

S'il n'est pas possible d'employer un professionnel qualifié comme superviseur, des conseils et de l'assistance professionnels pourront être recueillis à temps partiel ou sur consultation, auprès :

- du personnel qualifié appartenant à d'autres bibliothèques ou centres locaux de documentation ;
- de la bibliothèque ou le service de science d'information d'une université locale ;
- d'une association nationale ou locale de bibliothèque.

#### **Voir également : Manuel de Centres de Ressources Healthlink Worldwide**

2.1 Recrutement de personnel

2.1.1 Descriptions de postes

2.1.2 Exemple de description de postes d'un Chargé de centre de ressources

Si le personnel à temps partiel est chargé d'autres fonctions dans l'institution mère, celui-ci devrait être réorganisé de sorte à pouvoir accorder une attention appropriée au travail de centre de documentation. Si la tâche de mise en place et de fonctionnement du centre ne fait que s'ajouter à la masse de travail déjà existante, il est probable que ce personnel en éprouve du ressentiment ou l'aborde sans enthousiasme.

Une description de postes et des caractéristiques de personne devraient être élaborées pour chaque poste de personnel. Chaque service de documentation aura ses propres besoins, et devra formuler des descriptions de postes et des caractéristiques de personne pour son propre personnel selon ces derniers besoins.

### Formation du personnel

Il sera nécessaire, dans un premier temps et, si possible, avant que le centre n'ouvre, d'organiser une formation appropriée pour le personnel. Indépendamment de leur donner les connaissances techniques nécessaires pour effectuer leurs tâches, celle-ci devrait améliorer leur confiance en soi par rapport au travail de documentation et ainsi les rendre meilleur à faire de bonnes prestations de services aux usagers, de même qu'à accroître leur motivation. Les types de formation requis comprennent :

- la formation pratique en sciences de l'information documentaire, y compris l'utilisation d'ordinateurs ;
- la formation qui mène à des qualifications techniques ou en sciences de l'information documentaire ;
- la formation dans l'identification et l'utilisation des sources d'informations liées à l'eau ;
- la formation en méthodes de gestion ;
- la formation en capacités de communication.

La formation pourra être fournie à travers :

- la formation sur le tas par les membres du personnel existants ;
- les stages pratiques dans d'autres bibliothèques ou centres locaux de documentation ;
- les courtes formations ;
- les programmes de formation et d'enseignement conventionnel dans des institutions académiques ;
- les programmes d'enseignement à distance ;
- les programmes autodidactes en ligne.

**Voir également Manuel de Centres de Ressources de Healthlink Worldwide**

6.9.3 Formation en ligne

Les programmes de formation sont organisés à divers niveaux – locaux, nationaux, régionaux et internationaux – par :

- les associations de bibliothécaires ou de documentalistes,
- les bibliothèques des institutions académiques,
- les bibliothèques et les réseaux et consortiums d'information,
- les différentes bibliothèques et centres de documentation,
- les agences de développement.

Un éventail d'opportunités de formation du personnel sont disponibles à différents niveaux dans la plupart des pays et en ligne par l'intermédiaire d'Internet. Il y a actuellement, très peu de cours de formation destinés spécifiquement à l'information dans le secteur de l'approvisionnement en eau et l'assainissement. Ceux qui recherchent de la formation orientée spécifiquement vers l'information sur l'eau et l'assainissement devront donc, dans la plupart des cas, se contenter de formations pratiques dans d'autres bibliothèques et centres de documentation du secteur.

L'information sur les possibilités de formation au niveau local et national pourra être obtenue auprès des organisations qui les offrent ainsi qu'énuméré ci-dessus. Vous trouverez une description de trois sources internationales pratiques sur l'Internet en Encadré 4A.

#### **Encadré 4A : Sources d'information sur la formation du personnel sur Internet**

##### **UNESCO Webworld: Portail des Bibliothèques**

<http://portal.unesco.org/ci/>

La section de formation de ce site décrit brièvement et offre des liens vers davantage d'information sur les cours en ligne et ateliers des Fellowships, Institutions – en Afrique, dans les états arabes, en Asie et au Pacifique, aux Caraïbes, en Europe, en Amérique latine et en Amérique du Nord.

##### **ItrainOnline**

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

ItrainOnline porte sur les applications de technologie de l'information et offre des outils autodidactes et des liens annotés vers des ressources en ligne en anglais, espagnol, français et d'autres langues.

##### *Table des matières des principaux sites*

- Qualifications de base
- Développement de site
- Technique
- Ressources pour les femmes
- Utilisation stratégique
- Multimédia
- Ressources pour les formateurs
- Glossaire de termes

##### *Ressources pour les formateurs*

Une collection de ressources pour les formateurs qui porte sur la formation par Internet et les TIC dans les ONG et organisations communautaires. Elle comporte trois sous-sections:

##### *Formation Efficace*

Des ressources pour vous aider à devenir un formateur plus efficace et à développer des stratégies de formation pour votre organisation.

#### *Kit de Formation Multimédia*

Le kit de formation multimédia est une série d'outils de formation modulaires à utiliser dans les ateliers et élaborés par des partenaires d'ItrainOnline et autres. Les outils ont un format convivial commun et sont disponibles librement en usage non commercial.

#### *Ressources Spécifiques aux Thèmes*

Des liens annotés vers des ressources de thèmes spécifiques, des fondamentaux d'Internet et des capacités techniques avancées. Toutes les ressources énumérées comprennent des outils destinés spécifiquement aux formateurs, par exemple les documents, les projections de diapositives, et contours d'atelier.

#### **Liste Mondiale de départements et écoles d'études en sciences de l'information, en gestion de l'information, en systèmes d'information, etc.**

<http://informationr.net/w/>

Ce site offre des liens annotés vers des départements académiques, des écoles et des cours du secteur de l'information à travers le monde.

#### Conférences et réunions

Plusieurs des organisations qui organisent des programmes de formation tiennent également des conférences et des réunions traitant de divers aspects du travail d'information. Les questions de gestion de l'information sont souvent discutées lors des conférences et des réunions sur l'approvisionnement en eau et l'assainissement. On devrait encourager et aider le personnel du centre de documentation à participer à de telles réunions au niveau local, national ou international, s'il y a lieu.

#### Livres et journaux

Le personnel de centre de documentation doit suivre l'évolution dans le travail de documentation et des nouvelles sources d'information susceptibles de présenter un intérêt pour les usagers. Les collections de volumes devraient donc inclure les livres techniques, les rapports, les journaux, les bulletins, etc. sur la documentation et les sciences de l'information. Vous trouverez un choix d'outils sur les sources pratiques en sciences de l'information et la documentation en annexe C.

## 4. Financement et budgétisation

### Introduction

L'établissement, l'amélioration, le développement et l'entretien d'un service local de documentation coûte de l'argent. Le montant requis pour installer et faire fonctionner un petit service local de documentation n'est pas élevé, mais il faut régulièrement des montants adéquats pour permettre au service de réaliser ses objectifs. Cet argent peut venir :

- de l'institution mère,
- des usagers du service,
- de sources extérieures.

La responsabilité générale du financement du service dépend normalement du service de l'institution mère qui devrait prendre des mesures pour :

- pour créer dans ses prévisions budgétaires globales une ligne budgétaire séparée pour le service
- pour faire une provision budgétaire adéquate pour les dépenses en capital et les dépenses récurrentes du service, y compris, en cas de besoin, un volet devises étrangères pour l'achat de documents, d'équipement et de fournitures auprès d'autres pays
- pour appuyer le Comité consultatif et le personnel du service dans la production de plans et de propositions pour le développement du service
- pour incorporer ces plans et propositions dans les plans globaux de l'institution et dans toute demande de financement

Les montants requis varieront en fonction de facteurs tels que :

- les objectifs du service ;
- l'emplacement géographique ;
- la taille des collections de document et le taux de croissance prévu ;
- les proportions relatives de documents locaux et étrangers dans les collections ;
- la fréquence d'utilisation du service ;
- quels types de produits et de services d'information sont-ils offerts ;
- le nombre et les qualifications du personnel.

**Voir également: Manuel de Centres de Ressources de Healthlink Worldwide**

- 2.3 Planification financière
- 2.3.1 Comment établir les besoins financiers
- 2.3.2 Comment identifier les sources de revenu
- 2.3.3 Comment élaborer un budget

## Budgétisation

Des évaluations de recettes et de dépenses appropriées devront être préparées pour le service de documentation. Cela permet de s'assurer que le développement et le fonctionnement du service sont correctement maîtrisés et offrent une base pour évaluer les activités en termes de leur rentabilité. Les prévisions budgétaires devraient couvrir :

- les coûts récurrents ;
- les coûts d'investissement (y compris les charges de tous les projets spéciaux) ;
- le revenu prévu.

### *Coûts récurrents*

Les coûts récurrents peuvent inclure :

- les salaires du personnel et les coûts associés (pensions, assurance maladie, etc....) ;
- les coûts d'achat de documents et de souscription aux services d'information, y compris un volet adéquat devises étrangères ;
- les coûts de production et de distribution des produits et des services de l'information ;
- les coûts de publicité du service ;
- les coûts d'entretien et d'amélioration de l'équipement ;
- les coûts d'approvisionnements, y compris la papeterie, les produits d'entretien et de nettoyage, etc. ;
- les coûts de fonctionnement, y compris les frais d'électricité, d'eau, de téléphone et de postes ;
- l'entretien général du service.

### *Coûts d'investissement*

Coûts d'investissement peuvent inclure :

- la préparation, la réparation et la rénovation des locaux ;
- les charges initiales de raccordements de services (l'électricité, l'eau, le téléphone, etc....) ;
- l'achat et l'installation de matériel et de mobilier ;
- le remplacement du matériel et du mobilier usés, endommagés ou désuets ;
- l'achat et le traitement des documents pour créer ou développer la collection initiale ;
- les coûts spécifiques associés aux projets spéciaux, par exemple l'organisation de cours de formation pour les agents locaux de la documentation.

### *Revenu prévu*

Les sources de revenu peuvent inclure :

- les allocations budgétaires de l'institution mère,
- les droits d'utilisation,
- les contributions externes,
- les activités spéciales de levée de fonds.

**Voir également: Manuel de Centres de Ressources de Healthlink Worldwide**

- 2.4 Levée de fonds et génération de revenus
- 2.4.1 Génération de fonds
- 2.4.2 Demandes de subventions
- 2.4.3 Comment découvrir des bailleurs de fonds
- 2.4.4 Comment postuler à des subventions
- 2.4.5 Comment préparer une proposition de financement

Les droits d'utilisation, les contributions externes et la levée de fonds ne seront jamais suffisants pour couvrir les coûts de développement et d'entretien du service. La principale source de revenu sera toujours les allocations budgétaires de l'institution mère.

*Droits d'utilisation*

Dans beaucoup de pays en développement, tous les usagers d'un service local de documentation ne pourront pas payer le prix économique des produits et des services d'information. Imposer un taux économique peut décourager les gens à utiliser le service et fera ainsi échec à son objectif. Cependant, si les produits et les services d'information sont fournis gratuitement, les usagers peuvent en abuser, par exemple, en demandant plus de ressources qu'ils n'en ont besoin ou peuvent employer.

Une des manières de résoudre ces problèmes consistera à permettre à des usagers d'utiliser les documents à l'intérieur du service gratuitement, mais payer une somme nominale pour les emprunter et des charges de plus en plus élevées pour des niveaux de services de plus en plus élevés. Par exemple, l'abonnement à une liste régulière de documents nouvellement acquis par le service et qui est relativement plus facile à préparer pourrait être inférieur à l'abonnement à un bulletin, qui prend plus de temps à compiler. Le coût d'un bulletin pourrait à son tour être inférieur à celui d'une diffusion sélective d'information, qui exige beaucoup plus de temps et d'effort. Une autre approche consiste à fournir des produits et des services librement aux usagers réguliers, mais de demander aux usagers externes de les payer.

Le service devra toujours facturer les photocopies de documents en réponse aux demandes des usagers. Ces charges pourraient être conçues pour recouvrer uniquement les coûts du papier et du toner, plutôt que les pleins coûts comprenant l'électricité, le temps du personnel et l'amortissement de photocopieur.

Les décisions de facturer l'utilisation du service et ses produits et services d'information devraient être prises par la direction de son institution mère en consultation avec le personnel et le Comité consultatif. Cela s'applique également à :

- la question de savoir s'il faut imposer des amendes et autres pénalités pour abus du service (par exemple, paiements pour des documents perdus ou endommagés) ;
- quels types de contributions, le cas échéant, les autres institutions locales font au service en échange de tout service qu'elles reçoivent d'elle.

#### *Revenu des contributions externes*

Indépendamment du revenu des ventes de produits et services d'information aux usagers externes, le produit des sources externes peut venir sous forme de :

- contributions d'autres institutions qui coopèrent avec le service,
- subventions des agences donatrices nationales ou internationales,
- autres donateurs.

Les institutions qui coopèrent avec le service, par exemple, à un réseau de l'information, peuvent être invitées à faire des contributions uniques, par exemple au coût d'acquisition du logiciel spécialisé de base de données pour le réseau, ou des contributions régulières, par exemple aux coûts de maintenance de la base de données.

Le revenu des agences donatrices peut venir :

- indirectement, dans le cadre des subventions pour le développement de l'institution mère dans l'ensemble ;
- directement, sous forme de subventions destinées spécifiquement au développement du service de documentation.

Les donateurs imposent souvent des conditions spécifiques sur la façon de dépenser et de rendre compte de ces subventions et exigent que les demandes de subvention se fassent dans des formats spécifiques.

Les autres donations, par exemple des organisations caritatives locales ou des individus, peuvent se faire en nature de même qu'en espèces ; par exemple sous forme d'éléments d'équipement et de mobilier ou de documents.

#### *Activités de levée de fonds*

Le service de documentation doit pouvoir lever un peu d'argent grâce à des activités spéciales de levée de fonds telles que la vente de stylos et de t-shirts, d'événements sociaux et de divertissements, etc.

## 5. Équipements Physiques

### Introduction

Un service de documentation devrait offrir des équipements physiques adéquats pour permettre à son personnel de faire son travail correctement et à ses usagers de faire bon usage de ses sources et services d'informations. Le service a besoin d'un minimum de matériel et mobilier y compris les ordinateurs et l'équipement associé. Ceux-ci, ainsi que les collections d'informations, le personnel qui les entretient et les usagers qui les consultent, doivent être logés dans des locaux physiquement appropriés dans un endroit commode. Des dispositions adéquates doivent être prises pour assurer la sécurité des volumes, du personnel et des usagers. En résumé les locaux d'un service de documentation ont besoin :

- d'espace adéquat,
- de matériel et de mobilier appropriés,
- d'approvisionnements réguliers en consommables.

Le service doit également être situé dans un endroit approprié dans l'institution mère, et disposé de sorte à garantir que ses opérations peuvent être effectuées efficacement.

### Emplacement et disposition

Le service devrait :

- être situé dans un secteur fréquenté par ceux qui vont plus employer le service ;
- être facilement accessible aux usagers, y compris les personnes handicapées ;
- être exempt de bruit et d'odeurs agressives ;
- avoir de la place pour son expansion ;
- être facile à trouver.

Le service ne devrait pas avoir à partager l'espace avec d'autres activités. Si cela n'est pas possible, il peut être logé dans une salle de réunions, ou même dans un bureau général, mais, il ne devrait pas être abrité dans le bureau d'un membre du personnel.

Un espace rectangulaire ouvert sans murs porteurs de charge internes est le plus approprié pour un service de documentation. Cela facilitera la disposition du matériel et du mobilier au départ et de changer la disposition plus tard s'il y a lieu. Une fois que le service se développe au delà du niveau initial de base, il devrait être divisé en secteur public et en secteur de travail pour le personnel.

## Espace requis

Il est essentiel de fournir assez d'espace pour :

- les documents,
- les usagers,
- le personnel,
- l'équipement de bureau.

### **Voir également : Manuel de Centres de Ressources de Healthlink Worldwide**

- 3.1 Emplacement, taille et structure
  - 3.1.1 Choix d'un emplacement
  - 3.1.2 Élaboration de la taille
  - 3.1.3 Assurer une structure solide
- 3.2 Planification de la disposition
  - 3.2.1 Comment mesurer l'espacement des étagères
  - 3.2.2 L'espace pour les différents usages

La place requise dépendra de beaucoup de facteurs, comprenant :

- le nombre d'usagers prévu pour employer le service ;
- les nombres de documents de différents types que contient le service au départ ;
- le rythme auquel la collection de document doit se développer ;
- les types de services d'utilisateur à offrir ;
- les effectifs de personnel à employer ;
- les types d'équipement de bureau à employer.

Vous trouverez une présentation de quelques normes de base à utiliser dans le calcul de l'espace requis dans des situations particulières en Annexe B.

### *Rangement des documents*

Différents types d'équipements de stockage doivent être prévus pour les documents de différents types, comprenant :

- atlas
- audiocassettes et bandes de bobine à bobine
- livres
- collections reliées de périodiques
- journaux grand format
- brochures
- disques optiques compacts (CD-ROM)
- périodiques d'actualité
- disques visuels numériques (DVD)
- disquettes
- cartes
- microfiches

- microfilms
- journaux
- brochures
- photocopies
- photographies
- affiches
- coupures de presse
- rapports
- diapositives (transparentes de 35mm)
- schémas techniques
- cassettes et disques vidéo

#### *Salle de lecture*

Les usagers ont besoin d'espace pour :

- passer en revue ou rechercher des collections de document sur les étagères, dans les placards de stockage, etc. ;
- consulter le catalogue des collections ;
- utiliser l'ordinateur et rechercher les sources d'information en ligne ;
- lire les divers types de documents (y compris ceux pour lesquels il faut utiliser des appareils, par exemple les microfilms, les diapositives, etc.) ;
- consulter le personnel ;
- retourner et emprunter la documentation.

Les usagers qui font des études et des recherches sérieuses préfèrent souvent des tables individuelles ou des pupitres d'études (une table avec écrans sur trois côtés pour se faire de l'intimité et éviter les distractions). D'autres usagers préfèrent employer des tables communes avec plusieurs sièges. On ne devrait pas placer plus de quatre sièges à une table.

On pourrait offrir des places occasionnelles, des chaises ou des canapés aux usagers qui ne souhaitent lire que des journaux ou des magazines.

#### *Bureaux du personnel*

Le personnel a besoin d'espace pour :

- superviser la salle de lecture ;
- garder les volumes de document en ordre ;
- garder la salle publique propre ;
- s'occuper des tâches administratives et de correspondance ;
- effectuer les opérations techniques requises pour développer et maintenir les ressources de l'information du service ;
- créer et fournir des produits et des services d'information aux usagers.

Les opérations techniques ont besoin de plus d'espace que le travail normal de bureau. Un espace adéquat devrait être prévu pour des opérations telles que le déballage, le tri, la vérification, et le traitement des documents ; et des mesures devraient être prises pour s'assurer que les documents sont protégés pendant ce processus. La salle de travail devrait être séparée de la salle de lecture et gardée fermée quand elle n'est pas en service.

Il devrait y avoir une zone de travail pour chaque membre du personnel. Au moins une zone de travail devrait se situer dans la salle de lecture offrant une bonne vue sur les sièges des usagers et des volumes de documents. Celle-ci fonctionnera comme comptoir de service et pupitre de commande. Toutes les zones de travail du personnel doivent accéder facilement aux compartiments de stockage pour la papeterie et les approvisionnements, et devrait avoir des chaises de secrétariat pivotantes sur roulettes.

Le personnel devrait accéder facilement aux toilettes et douche.

### *Meubles*

Le service devra avoir une partie ou tous les types de meubles suivants :

Dans la salle de lecture :

- des étagères
- des unités de visualisation
- des chaises faciles
- des panneaux d'affichage
- des tables de lecture
- une zone de travail pour le personnel (bureau et chaise ou comptoir de service spécialement conçu)
- des placards de stockage pour les différents types de documents (par exemple les vidéos, les cartes, etc.)
- des pupitres d'étude
- des chaises droites

Dans la salle de travail :

- des étagères
- des placards
- des bureaux
- des meubles d'archivage
- des chaises de bureau
- des tables pour déballer, trier, etc.
- des chaises droites

### *Équipement*

Dans les premiers moments, le service de documentation pourra avoir à partager l'équipement avec d'autres bureaux au sein de l'institution mère. Dans la mesure du

possible, cependant, il devrait disposer de son propre photocopieur et de son propre ordinateur pour permettre au personnel d'effectuer les opérations techniques et fournir des services aux usagers sans devoir interférer dans le travail des autres unités. Le service aura besoin d'une partie ou de tous les types d'équipements suivants :

Dans la salle de lecture :

- un ou des ordinateurs avec connexion en ligne
- un équipement d'exposition

Dans la salle de travail :

- équipement audiovisuel
- ordinateur avec connexion en ligne
- reliure de document
- télécopieur
- massicot
- imprimante, lecteur de microfiche/microfilm (si la collection contient des microformes)
- photocopieur
- imprimante
- scanner
- raccordements de téléphone (de préférence plus d'un raccordement, pour le téléphone vocal, le fax, l'Internet)

#### **Manuel de Centres de Ressources de Healthlink Worldwide**

- 3.3 Choix du matériel, du mobilier
- 3.3.1 Rayonnage
- 3.3.2 Équipement d'exposition
- 3.3.3 Autres matériel et mobilier
- 3.3.2 Liste du matériel, du mobilier

#### *Matériel informatique*

L'informatique est essentielle aujourd'hui même dans un petit service de documentation. Cela pour permettre de cataloguer les documents, stocker les documents électroniquement et accéder à l'Internet. Tout comme pour un ou plusieurs ordinateurs, le service de documentation devra installer un logiciel, y compris des services de bibliothèque spécialisés, des programmes anti-virus un barrage de feu, et autre équipement allié à l'ordinateur, tel que l'imprimante et le scanner. On utilise les ordinateurs pour :

- créer, maintenir et consulter le catalogue ou la base de données des volumes de documents
- donner accès aux sources d'informations sur Cd-rom et DVD
- donner accès aux sources d'informations sur Internet

- échanger l'information avec d'autres services de documentation à travers les réseaux d'information
- communiquer par E-mail
- publier l'information sur l'Internet
- préparer des produits de l'information (bulletins, listes de nouvelles acquisitions, etc.)
- offrir des services d'information (services de renseignements et de référence, etc.)
- placer et suivre l'évolution des commandes de nouveaux documents
- garder des registres de réception des périodiques d'actualité
- garder les registres de statistiques
- produire les rapports et la correspondance
- préparer la documentation promotionnelle et les présentations.

Les ordinateurs peuvent être employés par le personnel et les usagers. Dans la mesure du possible, on devrait donner un ou plusieurs ordinateurs au personnel et un ou plusieurs aux usagers. La mise à disposition d'ordinateurs supplémentaires est une manière efficace d'attirer les usagers vers le service de documentation, ou de le transformer en télécentre ou centre d'apprentissage libre.

Le personnel devra utiliser les ordinateurs pour la gamme complète des activités énumérées ci-dessus; les usagers en auront besoin pour accéder et consulter des sources d'informations internes et extérieures. Pour être employé efficacement à ces fins les ordinateurs doivent être équipés de logiciel approprié.

**Voir également Manuel de Centres de Ressources de Healthlink Worldwide**

- |     |   |
|-----|---|
| 6   | Ordinateurs, communication électronique et bases de données |
| 6.1 | Avantages des ordinateurs                                   |

Le site Web d'ItrainOnline fournit des liens vers de nombreuses ressources pratiques sur la façon de développer les capacités de base requises pour utiliser des ordinateurs efficacement (voir Encadré 5A).

### **Encadré 5A : ItrainOnline : capacités de base**

Outils et ressources pour aider à établir les capacités de base requises pour une utilisation efficace des ordinateurs et d'Internet.

#### *Fondamentaux informatiques*

Ressources sur la façon dont fonctionnent les ordinateurs, la façon d'entretenir les ordinateurs et de les employer sans risque, et comment protéger les ordinateurs contre les virus.

#### *Logiciel de Bureau tique*

Liens vers des articles et des instructions sur l'emploi de logiciel ordinaire de bureau comme MS Word et Excel, et vers l'information sur les Alternatives de source ouvertes pour intégrer le logiciel commercial.

#### *Fondamentaux d'Internet et du E-mail*

Ressources sur les fondamentaux d'Internet et du E-mail, partant d'introductions générales à l'Internet jusqu'à des conseils sur les outils spécifiques tels que les browsers de E-mail et de site.

#### *Trouver l'Information en ligne*

Outils et ressources sur la façon de trouver l'information en ligne et d'évaluer la qualité de cette information.

La section des Fondamentaux informatiques du site Web d'ItrainOnline fournit des liens vers d'autres sources d'information sur la façon dont un ordinateur fonctionne, comment choisir et maintenir et employer des ordinateurs sans risque, et comment protéger les ordinateurs contre les virus (Encadré 5B).

### **Encadré 5B : ItrainOnline : fondamentaux informatiques**

Ressources pour vous aider à comprendre comment les ordinateurs fonctionnent, comment maintenir et employer des ordinateurs sans risque, et comment protéger les ordinateurs contre les virus.

- Généralités – y compris l'achat de nouveaux ordinateurs et des ordinateurs de seconde main, comment sauvegarder les données
- Utilisation d'ordinateurs sans risque (ergonomie)
- Maintenance d'un PC
- Protection contre les virus
- Formats de dossier
- Outils de compression de données

### *Matériel informatique*

Le matériel consiste en l'ordinateur lui-même. Le développement des ordinateurs est un monde toujours à changement rapidement. Il faudra consulter les personnes chargées des services informatiques dans l'institution mère avant de prendre les décisions finales.

#### **Voir également Manuel de Centres de Ressources de Healthlink Worldwide**

- 6.2      Choix d'un ordinateur
- 6.2.1    Comment prévoir les ordinateurs
- 6.3      Matériel et logiciel

### *Logiciel informatique*

Le choix du système d'exploitation et de logiciel de bureautique pour le service sera influencé par ce qui est déjà employé par l'institution mère. Bien que Microsoft Windows soit devenu un système d'exploitation par défaut sauf pour les services spécialisés, il existe des alternatives et une gamme croissante de logiciel de source ouverte qui offrent un éventail de logiciels comprenant le logiciel de bureautique, le logiciel de gestion des documents, disponible gratuitement ou à moindre coût et qui peut habituellement être téléchargé directement par l'Internet. 'Source ouverte' signifie que ces logiciels sont ouverts à un développement ultérieur par une communauté mondiale d'utilisateurs dans un esprit coopératif.

Il est essentiel de s'assurer que le système informatique et le logiciel choisi pour le service de documentation est compatible avec le logiciel en service dans l'organisation ou avec les organisations de collaboration. Il est également essentiel de s'assurer que le système informatique est correctement protégé contre les virus et contre les intrus illicites une fois connecté à l'Internet.

Vous trouverez d'autres informations sur le logiciel de source ouverte et les liens vers d'autres sources à la section Source Ouverte du site web d'ItrainOnline à travers le Portail de Logiciel libre de l'UNESCO (Voir Encadré 5C).

## Encadré 5C : Sources d'informations par Internet sur le logiciel de source ouverte

### **ItrainOnline: source ouverte**

<http://www.itrainonline.org/itrainonline/english/opensource.shtml>

- Introduction – y compris les avantages du logiciel de source ouverte
- Ressources générales
- Conseils pour émigrer (au logiciel de source à partir du logiciel commercial)
- Source ouverte pour les ONG/ développement
- Source ouverte pour l'enseignement
- Source ouverte pour les bibliothèques
- Associé à Linux
- Études de cas et exemples
- Bureautique et gestion de projet
- Gestion de contenu
- Où trouver un logiciel de source ouverte
- Contenu ouvert

### **Portail de logiciel libre de l'UNESCO**

[http://portal.unesco.org/ci/ev.php?URL\\_ID=12034&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201](http://portal.unesco.org/ci/ev.php?URL_ID=12034&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201)

Cette section du site Web de secteur de la communication et de l'information de l'UNESCO donne l'accès aux documents et aux sites web qui sont des références dans le mouvement de la Technologie de Logiciel Libre/ Source Ouverte. Il est aussi une porte ouverte vers des ressources liées au logiciel libre.

#### *Ressources de Technologie de Logiciel Libre*

- Informations générales: Associations / Initiatives / Sites web / Articles/ Rapports
- Documentation du promoteur: Volumes du promoteur / Livres du promoteur / Sécurité
- Logiciel: Communication / Outils de matériel de cours / Outils de Développement / Bibliothèque numérique / Logiciel d'exploitation / Outils de Productivité / Science et éducation / Laboratoire Virtuel

#### *Mouvement de Technologie de Logiciel Libre*

- Histoire du logiciel Libre / Permis du logiciel Libre / Processus de Développement du logiciel Libre / Logiciel libre et affaires / Études de cas / Bibliographie en ligne
- Autres sources
- Chawner, Brenda, Bibliographie des Logiciels de source ouverte et des bibliothèques (➔Open Source Software and Libraries Bibliography). Accessible en ligne au: [http://www2.vuw.ac.nz/staff/brenda\\_chawner/biblio.html](http://www2.vuw.ac.nz/staff/brenda_chawner/biblio.html).
- Comprend des annonces, des articles de journal, et des documents web sur le développement de logiciel de source ouverte dans les bibliothèques, y compris des descriptions d'applications spécifiques de source ouverte utilisées dans les bibliothèques, en particulier le Koha, le Greenstone, et MyLibrary (Encadré 5F)

La section logiciel de bureautique du site Web d'ItrainOnline offre des liens vers des sources de conseil sur le choix et l'emploi de logiciel de bureau, y compris des alternatives de source ouverte face à Microsoft Office (voir Encadré 5D).

#### **Encadré 5D : ItrainOnline : logiciel de productivité de bureau**

Des liens vers des articles et à des instructions de cours sur l'utilisation de logiciel de bureautique ordinaire tel que MS Word et Excel, des informations sur les alternatives de Source Ouverte pour intégrer les logiciels et les liens commerciaux aux sites de logiciel.

- Outils de productivité de bureau de source ouverte
- Logiciel de productivité de bureau de Microsoft
- PDF [Format de Document Portatif]
- Généralités – y compris des instructions de cours en ligne

<http://www.itrainonline.org/itrainonline/english/office.shtml>

#### *Logiciel de recherche documentaire et de gestion de bibliothèque*

Un logiciel spécial sera nécessaire à la création et au maintien d'un catalogue ou base de données du service et pour échanger l'information avec d'autres services. Ces équipements sont souvent inclus dans le logiciel général de gestion de bibliothèque touchant le catalogue, les acquisitions, la circulation de document et autres équipements.

Le choix du logiciel peut être influencé par ce qui est déjà en usage dans d'autres services d'information, en particulier les membres des réseaux auxquels le service projette participer. Il est beaucoup plus facile d'échanger l'information – en particulier l'information bibliographique, si tous les membres d'un réseau emploient le même logiciel. Les usagers de logiciel plus expérimentés peuvent également apporter un appui technique appréciable aux nouveaux usagers.

Un progiciel de stockage et de récupération de l'information avancé et fourni gratuitement par l'UNESCO et par environ 90 distributeurs officiels nationaux à travers le monde est le CDS/ISIS (Service de Documentation Informatisé / Ensemble intégré de systèmes d'information). Ce logiciel peut probablement être considéré comme être trop avancé pour un petit service local de documentation qui ne dispose pas du personnel professionnel qualifié, mais il peut être recommandé s'il est déjà en usage dans d'autres services de documentation avec lesquels le service prévoit échanger l'information et des données bibliographiques. Un certain nombre de modules de gestion de bibliothèque pour le CDS/ISIS ont été développés sous licence et sont généralement disponibles gratuitement. Les distributeurs officiels nationaux du CDS/ISIS, et les usagers existants de ce logiciel, peuvent offrir de la formation, des conseils et un appui technique aux nouveaux usagers (voir Encadré 5E).

### **Encadré 5E : Logiciel CDS/ISIS de l'UNESCO**

Le CDS/ISIS est un logiciel de stockage et de récupération de l'information avancé non numérique développé par l'UNESCO depuis 1985 pour répondre aux besoins exprimés par les nombreuses institutions, particulièrement dans les pays en développement, pour pouvoir rationaliser leurs activités de traitement de l'information en employant des technologies modernes (et relativement peu coûteuses).

#### *Contenu du site Web de CDS/ISIS*

- CDS/ISIS et XML
- CDS/ISIS pour Windows : le principal logiciel de CDS/ISIS ; disponible pour téléchargement au site Web de l'UNESCO
- GenISIS : un logiciel de source ouverte la recherche d'interfaces de bases de données de CDS/ISIS
- Outils de Traitement de l'information
- Isis ASCII : un outil pour importer les fichiers ASCII délimité et étiquetés vers des bases de données de CDS/ISIS
- IsisMARC : interface de saisie de données pour des bases de données de CDS/ISIS
- JavISIS
- Nouvelles

#### *CDS/ISIS Manual*

Le manuel de référence CDS/ISIS pour Windows est disponible en anglais, français, espagnol et d'autres langues.

#### *Distributeurs nationaux de CDS/ISIS*

Un réseau mondial de distribution a été un facteur clé dans la diffusion réussie de CDS/ISIS, avec des distributeurs nationaux dans environ 90 pays qui peuvent fournir de l'information aux services locaux, des possibilités de formation et des solutions de logiciel dans des langues locales. Les listes de distributeurs nationaux sont disponibles sur le site Web.

[http://www.unesco.org/cgi-bin/webworld/cds\\_isis\\_db/](http://www.unesco.org/cgi-bin/webworld/cds_isis_db/)

## Encadré 5F : Logiciel de bibliothèque de source ouverte

### Articles choisis sur le portail de logiciel libre de l'UNESCO

[http://www.unesco.org/cgi-](http://www.unesco.org/cgi-bin/webworld/portal_freesoftware/cgi/page.cgi?g=Software/Digital_Library/)

[bin/webworld/portal\\_freesoftware/cgi/page.cgi?g=Software/Digital\\_Library/](http://www.unesco.org/cgi-bin/webworld/portal_freesoftware/cgi/page.cgi?g=Software/Digital_Library/)

#### *Greenstone:*

<http://sourceforge.net/projects/greenstone/>

Greenstone est une suite de logiciel pour la construction et la distribution de bibliothèque électronique ou virtuelle. Il présente une nouvelle manière d'organiser l'information et de la publier sur l'Internet ou sur Cd-ROM. Greenstone est produit par le projet de bibliothèque numérique de la Nouvelle Zélande de l'université de Waikato, et distribuée en coopération avec l'UNESCO et le Projet des bibliothèques des humanités. C'est un logiciel de source ouverte, disponible en vertu de la Licence grand public de GNU.

#### *Système de Circulation Avanti:*

<http://www.nsls.info/~schlumpf/avanti/>

Le système de circulation Avanti est un système simple, adaptable, applicable au travail de réseau, système de circulation client/ serveur pouvant être déployé dans les petites et moyennes bibliothèques. Le produit final sera modulaire: se compose en un système de base, un module de circulation, un OPAC minimal, et un réseau et des interfaces usager. Le système entier est écrit en langage Java. Avanti 0.3.1 a été développé en utilisant le JDK v1.1.7 de Blackdown sur un système de Linux et les classes de servlet développées à l'aide du moteur de servlet d'Apache Jserv.

#### *GNUTECA:*

<http://gnuteca.codigolive.org.br/>

GNUTECA est un logiciel libre et de source ouverte pour l'automatisation de la bibliothèque, y compris le système de prêt, la collaboration de catalogue, l'édition MARC entre autres. Il a un web et une interface (graphique) de GTK.

Système de Bibliothèque de Source Ouverte de Koha: <http://www.koha.org/>

Produit en Nouvelle Zélande par le Fonds Fiduciaire de bibliothèque de Horowhenua et Katipo Communications Ltd le système de Koha est un catalogue complet, OPAC, un système de circulation et d'acquisitions.

#### *LearningAccess ILS:*

<http://www.learningaccess.org>

Le LearningAccess est un système complet de source ouverte d'automatisation de bibliothèque développé à l'usage des bibliothèques publiques et scolaires à travers le monde. L'institut mettra ce système gratuitement à la disposition des bibliothèques qui, en raison du coût, ne pourraient pas atteindre les avantages de l'automatisation. Le système supporte pleinement MARC21, Z39.50, Unicode et d'autres normes décisives de bibliothèque identifiées par IFLA.

*Le Projet de Système de Bibliothèque Numérique de Source Ouverte (PYTHEAS):*

<http://osdls.library.arizona.edu/index.html>

PYTHEAS1 est conçu ILS (Système de Bibliothèque Intégré) à plusieurs niveaux. Les deux principaux modules pour offrir des capacités de meta données et de recherche documentaire à base de serveur dans PYTHEAS sont les normes de MARC (Catalogue Lisible à la Machine) et de RDF (le cadre de description des ressources), qui définissent un format pour la description des objets et peuvent formulées les métadonnées hautement structurées pour décrire le contenu et les relations de contenu dans les objets physiques et numériques. L'environnement client de PYTHEAS peut mieux se décrire comme "Web centré". L'objectif est d'offrir une plateforme et un environnement de langage neutre pour accéder et traiter l'information sous PYTHEAS.

La section Bibliothèque numérique du site Web de logiciel libre de l'UNESCO fournit des liens annotés vers un certain nombre de progiciels de gestion de bibliothèque de source ouverte (Encadré 5F).

#### *Se connecter à l'Internet*

Un service local de documentation devra installer un raccordement Internet afin d'utiliser son ordinateur pour :

- permettre d'accéder aux sources d'informations sur l'Internet (y compris les sources de logiciel libre et de source ouverte de même que des conseils et appuis techniques évoqués ci-dessus)
- échanger l'information et les données bibliographiques avec d'autres services de documentation
- communiquer par E-mail
- éditer l'information sur l'Internet

Pour les ordinateurs connectés à l'Internet ou utilisés pour l'envoi d'E-mail, il faudra installer un barrage de feu (matériel ou logiciel) et des programmes antivirus actualisés quotidiennement. Sans une telle protection, 'l'espérance de vie' à passer à l'Internet sans protection n'est due de quelques minutes avant que l'ordinateur ne soit attaqué ou qu'un virus soit transmis. Le personnel du service de technologie de l'information ou le personnel informaticien du service de l'institution mère, et les responsables de l'autorité locale des télécommunications devra être consulté sur les types d'équipements disponibles dans l'institution ou la localité, et à quelles conditions. (Encadré 5G).

## Encadré 5G : Fondamentaux d'Internet et E-mail

- Introduction à l'Internet
- Se connecter
- Browsers de web
- Utiliser les services web à e mail
- Téléchargement de l'information
- E-mail
- Listes d'expédition, groupes d'information, et autres forums de discussion
- Spam et scams
- Généralités – y compris des ressources pour apprendre et enseigner les techniques d'Internet.

### Voir également Manuel de Centres de Ressources de Healthlink Worldwide

6.5 L'Internet

6.6 Services E-mail

6.7 Le Web mondial

6.7.5 Comment accéder au Web mondial par E-mail

<http://www.itrainonline.org/itrainonline/english/computers.shtml>

### *Imprimantes*

Si le service dispose d'ordinateurs, il lui faudra également une ou plusieurs imprimantes. Les imprimantes laser et les imprimantes à jet d'encre sont toutes deux appropriées à l'usage dans un service de documentation : Tous les deux peuvent produire un produit de haute qualité sur papier ordinaire, papier photographique, transparents aériens, etc. Les imprimantes laser peuvent produire un produit de très haute qualité et sont généralement plus rapides et plus chères que les imprimantes à jet d'encre ; cependant, les modèles bon marché ne peuvent pas imprimer en couleurs, alors que les imprimantes laser couleur sont plusieurs fois plus chères.

Les imprimantes à jet d'encre produisent également des résultats de haute qualité, en couleur et en noir blanc, et sont généralement meilleur marché que les imprimantes laser, bien qu'elles soient également moins rapides. Beaucoup peuvent maintenant imprimer des photographies directement à partir de la carte numérique utilisée dans un appareil-photo numérique.

Un inconvénient aux deux types d'imprimantes est le coût du toner et des cartouches d'encre utilisées respectivement par les imprimantes laser et imprimantes à jet d'encre, bien qu'encore, les jets d'encre soient meilleur marché à cet égard. Le coût de ces fournitures devrait être pris en considération lors de la décision sur le type d'imprimante à acquérir. Voir Encadré 5H pour de plus amples informations sur les imprimantes.

### *Scanners*

Les scanners sont employés pour traduire le texte ou les illustrations de documents imprimés en formats électroniques pouvant être employés par l'ordinateur. Il y a divers types de scanner, des plus petits modèles à plateau peu coûteux appropriés à l'usage à domicile aux plus grandes machines chères utilisées dans les studios et les ateliers d'impression graphiques.

Le choix de scanner pour un service local de documentation dépendra de la quantité de scannage prévu et des types de documents impliqués. Pour le scannage occasionnel de documents ordinaires, un petit module de scannage à plateau devrait suffire ; Si l'on prévoit scanner de grandes quantités d'images photographiques ou autres il faudra une machine plus sophistiquée. Certains scanners peuvent scanner des pages multiples sans intervention. D'autres peuvent également scanner des diapositives ou des négatifs photographiques. Autrement ce travail peut être sous-traité à une organisation extérieure. Voir Encadré 5H pour de plus amples informations sur les scanners.

#### **Encadré 5H : Information Internet sur les imprimantes et les scanners**

##### **TechSoup: le lieu de la technologie pour les organisations à but non lucratif**

###### *Livre élémentaire de l'Imprimante*

Des conseils et de l'assistance pour le choix des imprimantes à jet d'encre et des imprimantes laser, avec des liens vers d'autres sources.

<http://www.techsoup.org/howto/articlepage.cfm?ArticleId=44&topicid=1>

###### *Que rechercher dans un Scanner*

Des conseils pour le choix et l'utilisation des scanners alimentés par papier et à plateau, avec des liens vers d'autres sources.

<http://www.techsoup.org/howto/articlepage.cfm?articleid=138&topicid=1>

### *Photocopieurs*

Un photocopieur sera nécessaire au

- tirage général de copies de bureau
- tirage de copies de documents pour les usagers
- la production de bulletins, circulaires, etc.

Les types de copieurs disponibles vont des plus petites machines de bureau appropriées pour le tirage de faible volume aux plus grandes machines autonomes capables de produire de grandes quantités de copies à grande vitesse, d'assembler et de trier les documents, etc. Il existe des copieurs pouvant produire des copies complètes en couleur, mais qui sont chers. Le coût du toner et du papier peut être élevé pour les photocopieurs et ces coûts devraient être factorisés dans les coûts de fonctionnement.

### *Télécopieurs*

Un télécopieur envoie et reçoit des copies de documents par la ligne téléphonique. Les télécopieurs fonctionnent soit en scannant une copie de papier d'un document ou en transmettant une copie directement à partir d'un ordinateur.

Les télécopieurs ont été largement remplacés par le E-mail et les autres méthodes électroniques de transfert de documents. Ils peuvent encore être très utiles quand il faut transférer une copie exacte d'un document qui n'est pas contenu dans le système informatique, par exemple un texte manuscrit ou contenant des images.

Un télécopieur équipé d'un combiné téléphonique peut être utilisé pour envoyer des fax ou comme téléphone normal, mais pas pour tous les deux en même temps.

### *Dispositifs multifonctionnels*

Un petit service de documentation peut ne pas pouvoir s'offrir les moyens d'acheter tous ces équipements – imprimante, scanner, télécopieur et photocopieur – ou peut ne pas avoir assez d'espace pour tant de machines. Une solution éventuelle consistera à acquérir un dispositif multifonctionnel qui combine ces fonctions en une machine. Ces machines ont baissé en coût et la qualité s'est améliorée de sorte qu'elles soient pratiquement aussi bonnes que chacune des machines spécialisées. Les principaux inconvénients aux dispositifs multifonctionnels sont :

- avec une seule machine il est plus probable qu'il y ait un goulot d'étranglement avec plusieurs personnes voulant employer différentes fonctions
- si la machine tombe en panne le service de documentation ne disposera d'aucune de ses fonctions jusqu'à ce qu'elle soit réparée
- les dispositifs multifonctionnels ne sont pas appropriés aux documents volumineux et ne devraient pas donc remplacer les photocopieurs résistants

### *Lecteur/ Imprimante de Microfiche/microfilm*

Le microfilmage est une méthode pour faire des copies microscopiques de documents afin de ménager l'espace ou protéger les originaux rares ou fragiles contre les dégâts. Les copies peuvent être tirées sur des rouleaux de film (microfilm) ou sur des feuilles plates de film (microfiche), collectivement connues sous le nom de microformes.

La création et l'utilisation de microformes sont devenues moins répandues ces dernières années en raison du développement de méthodes pour faire des copies numériques de documents grâce à l'utilisation des ordinateurs. Cependant, les usagers ont besoin toujours d'accéder à tous les volumes de microformes existants (par exemple, les cartes, les schémas techniques, les rapports et les notations, etc.) et ont besoin d'équipement spécial, sous forme de lecteur de microfilm ou de microfiche, ou de lecteur à double mode de fonctionnement, requis pour les lire.

### *Équipement audiovisuel*

Si le service de documentation entretient des volumes de documentation audiovisuel – diapositives, films pour projection fixe, transparents aériens, vidéocassettes, disques visuels numériques (DVD), etc. - il lui faudra également de l'équipement pour créer et visualiser ces produits, par exemple :

- Brûleur/ Appareil DVD (maintenant susceptible d'être inclus comme élément d'un ordinateur moderne)
- Visionneuse projecteur de films pour projection fixe
- projecteur de transparents aériens
- Visionneuse projecteur de diapositives
- Enregistreur/ appareil vidéo.

### *Alimentation d'énergie non interrompible (UPS)*

Dans les endroits où l'approvisionnement en électricité est incertain, des fluctuations de tension ou la perte totale de puissance peuvent conduire à la perte de données pendant les opérations informatiques et même endommager l'équipement sensible. Un ou plusieurs onduleurs devraient être installés pour protéger votre équipement contre les fluctuations et pour permettre un arrêt commandé en cas de panne de courant.

### *Approvisionnement*

Les divers éléments ne peuvent pas fonctionner sans approvisionnements en consommables tels que le papier, l'encre, le toner, et ainsi de suite. En outre, le service de documentation aura besoin de divers types de papeterie et de fournitures de bibliothèque et de bureau afin d'effectuer ses fonctions habituelles. L'annexe B vous présente des listes de fournitures.

### *Sécurité et sûreté*

Un aspect important dans les dispositions physiques d'un service local de documentation consiste à la nécessité d'assurer la sécurité et la sûreté :

- des volumes de document
- des registres de volumes
- du mobilier et l'équipement
- des locaux
- du personnel
- des usagers.

### *Protection contre les dégâts*

La protection physique des documents (voir 7.6 ci-dessous) permet de protéger contre l'usure normale et la déchirure. Cependant, les documents doivent également être protégés contre les dégâts causés par :

- le climat
- les animaux, insectes ou autres parasites
- les usagers

Les documents ne devraient pas être exposés à une chaleur excessive, à la lumière ou à l'humidité ou au risque de dommages par les insectes, les animaux ou les petits enfants. Manger et boire sur les lieux devraient être découragés, car les débris de nourriture et les gouttes de liquide attirent les parasites.

Dans les climats humides, les documents sont facilement abîmés par les croissances fongiques et de moules. Dans les climats secs, ils peuvent être endommagés par la poussière ou les termites. Certains types de documents, en particulier la documentation audiovisuels, sont très facilement endommagés de cette façon, de même que les vieux et rares livres et leurs reliures. Il faudra un stockage spécial pour de tels outils quand le climat est défavorable.

La climatisation est la manière la plus efficace de protéger les documents contre les dégâts provoqués par les conditions climatiques. Un service climatisé est également beaucoup plus attrayant pour les usagers. Si d'autres bureaux de l'institution mère sont climatisés, le service de documentation devrait l'être aussi.

S'il n'est pas climatisé, le centre devrait être bien aéré (en particulier dans les climats humides), avec une protection adéquate contre la lumière du soleil, la poussière et la pluie. Les rayonnages devraient être ouverts à l'arrière et être placés légèrement loin des murs pour permettre à l'air de circuler; la salle et son contenu devraient être entièrement et fréquemment nettoyés.

Des insecticides et des pesticides devraient être utilisés pour repousser et détruire les parasites. Les documents qui sont déjà infestés par les mycètes ou des parasites ravageurs comme le lépisme devraient être ouverts et exposés à l'air frais ou à la climatisation et être nettoyés aussi complètement que possible.

Les dégâts aux documents causés par les usagers peuvent habituellement être évités en les instruisant à prendre soin des documents. Si des documents importants sont endommagés, il faudra inviter les spécialistes locaux en conservation à donner leur avis sur la façon de traiter ces derniers. Ces spécialistes peuvent se trouver habituellement dans le service de bibliothèque, d'archives ou de documentation national, ou dans les grandes bibliothèques académiques.

**Voir également Manuel de Centres de Ressources de Healthlink Worldwide**

3.4 Prendre soin des outils

#### *Protection contre le vol*

Le vol délibéré et systématique de documents n'est habituellement pas un problème sérieux pour les petits services locaux de documentation du type discuté ici, mais les

ordinateurs et les autres équipements onéreux tels que les rétroprojecteurs, sont vulnérables au vol. Un tel équipement peut être rivé aux tables. Les fenêtres et les portes devraient être verrouillées quand le service est arrêté et la documentation rare, précieuse et sensible devrait être gardé dans des placards ou des bibliothèques verrouillés.

Dans un petit service local de documentation, la surveillance est la seule méthode pratique et efficace pour empêcher le vol. Le risque de vol pendant les heures d'ouverture peut être réduit en demandant aux usagers de laisser leurs sacs et serviettes à la porte ou auprès de la personne en charge jusqu'à leur départ du service. Il est également utile de ne pas employer le service pour d'autres fins telles que les réunions, à moins qu'une surveillance adéquate ne puisse être organisée.

#### *Protection contre les catastrophes*

Les collections de document sont très vulnérables aux dégâts ou à la destruction par le feu, les inondations et autres catastrophes naturelles. La reconstruction d'une collection de document qui a souffert de cette façon est une lourde tâche souvent très chère. La difficulté à reconstruire une collection sera considérablement accrue si les registres du contenu de la collection – en particulier le catalogue ou la base de données -- ont été également détruits. Ces catastrophes peuvent également constituer une grave menace à la sûreté du personnel et des usagers du service de documentation.

Il est important de tenir le plus loin possible de ces catastrophes et prendre des mesures pour protéger les registres des collections de document, les documents eux-mêmes, le personnel et les usagers, si celles-ci devaient se produire. Comme précaution supplémentaire, il est recommandé de faire des copies de secours des registres de volumes et de les garder dans un endroit séparé. Tous les fichiers électroniques devraient être sauvegardés dans un dépôt en ligne ou sur Cd-rom ou dans d'autres registres tenus loin des locaux.

Les règlements locaux relatifs aux incendies devraient être observés et des extincteurs disposés. Le bâtiment qui abrite le service et ses environnements immédiats devrait bien être entretenu et protégé contre les inondations et la pénétration des eaux pluviales. Le personnel devrait être formé en matière de mesures à prendre en cas d'urgence.

Dans certains pays, le personnel des bibliothèques et des services de documentation est personnellement responsable de tous les documents perdus, volés ou endommagés. Pour éviter cela, le personnel de ces institutions gardent souvent les documents sous clef et rendent leur accès très difficile aux usagers. Ceci défait l'objectif d'établir un service de documentation. La sécurité est une question organisationnelle qui exige la vigilance de l'équipe et de bons systèmes en place. Le personnel ne devrait pas être tenu personnellement responsable des collections du service de cette façon.

## 6. Ressources de l'Information

### Introduction

Les ressources de l'information du service de documentation sont la base des produits et des services pour satisfaire aux besoins des usagers. L'identification, le choix, l'acquisition et le retrait des documents doivent se faire systématiquement si le service veut développer de bonnes collections. La direction et le personnel doivent investir du temps, de l'effort et de l'argent dans le développement et le maintien des ressources, y compris les documents et les dispositifs physiques à accéder auprès des sources d'informations extérieures.

### Politique des ressources de l'information

Le développement et l'entretien des ressources de l'information devraient se faire suivant une déclaration d'objectifs de politique écrite en ce qui concerne le développement et l'entretien des collections de document et l'accès aux ressources et services externes de l'information. Cette déclaration devrait être :

- produite par le personnel en consultation avec les usagers du service et le personnel des institutions de coopération
- approuvée par le Comité consultatif et la direction de l'institution mère
- évaluée et révisée fréquemment

La politique de ressources de l'information devrait se passer sur :

- les politiques générales de développement et de fonctionnement du service, par exemple en ce qui concerne les types d'usagers à servir
- les résultats du processus de tri des collections existantes

Le déclaration d'objectifs devrait indiquer les types de ressources de l'information que le service devrait viser à fournir en termes de :

- sujets à couvrir
- niveaux de traitement
- langues
- formats physiques
- coût

La politique devrait également indiquer :

- où les différents types de documents seront obtenus, et dans quelles conditions (par exemple auprès d'autres services locaux de documentation, des éditeurs commerciaux locaux et étrangers, des sources en ligne, etc....)
- comment et où les différents types de documents seront stockés ou exposés (par exemple sur des étagères ouvertes, en lieu de stockage sûr, etc.)
- pendant combien de temps les différents types de documents seront gardés avant d'être cédés

**Voir également Manuel de Centres de Ressources de Healthlink Worldwide**

- 4 Développer la collection
- 4.1 Développer une politique de collection

## Ressources d'information existantes

Avant que le service ne commence à identifier et à acquérir plus de documents, il faut trier et enregistrer les collections existantes en laissant de côté la documentation impropre, usée ou désuète. Tous les accords existants visant l'accès aux sources d'informations extérieures devraient être révisés et évalués. Il vaut mieux le faire après :

- les usagers potentiels du service ont été identifiés et leurs besoins de l'information évalués
- des connaissances des sources d'informations existantes -- en particulier celles déjà disponibles dans la localité -- aient été acquises
- Cela facilite :
- l'identification des insuffisances dans la collection existante -- c'est à dire les sujets ou les types de matériel requis par les usagers mais non disponibles actuellement
- l'évaluation du niveau auquel le service devrait viser à compléter ou reproduire d'autres volumes locaux

L'examen des collections de documents existantes fait partie du diagnostic de la situation actuelle qui à son tour offre la base de développement de la politique de ressources de l'information.

### *Trier les volumes existants*

Le tri des collections de documents existantes constitue la première étape essentielle dans la mise en place d'un bon service local de documentation. Il devrait se faire avant d'entreprendre toute tentative pour commencer à acquérir des quantités de nouveaux documents.

Les principales étapes à suivre dans le tri des collections de documents existants sont :

1. Trier les documents suivant le format physique (livres, rapports, périodiques, etc.)
2. Mettre de côté pour rejet tout document qui est :
  - évidemment hors du champ de la collection (par exemple les romans)
  - sérieusement démodé
  - dans un tel mauvais état physique (incomplet, déchiré, souillé, sale, etc.) qu'il ne peut être réparé
3. Trier les documents restants de chaque groupe de manière simple mais appropriée, par exemple :
  - les périodiques par titre, volume et numéro de parution
  - rapports suivant l'organe de production et le numéro de série
  - livres suivant l'éditeur, la date et le sujet, etc.
  - les cartes suivant le lieu et l'échelle, etc.

4. Identifier et mettre de côté toutes les reproductions non désirées. Ne pas garder des reproductions juste pour remplir les étagères
5. Identifier toutes les insuffisances suivant les principales séquences dans lesquelles les divers groupes de documents ont été triés, par exemple :
  - les numéros de périodiques manquants
  - les titres de séries de rapport manquants, etc.
6. Noter les articles manquants de sorte à pouvoir faire des démarches pour les acquérir ultérieurement

Les documents qui demeurent après ce processus assortissant constituent la collection initiale du service de documentation, et devraient être enregistrés et traités suivant la description au chapitre 7, avant de rassembler plus de documents.

#### *Réviser l'accès aux sources externes*

Les accords pour l'accès aux sources d'informations extérieures, en particulier ceux qui impliquent un paiement devraient être révisés pour évaluer

- leur pertinence en rapport avec les besoins des usagers
- le degré d'utilisation qui en a été fait jusqu'ici
- leur coût

Les accords n'offrant pas d'informations appropriées, que des informations peu usitées ou chères en ce qui concerne leur pertinence et leur utilisation devraient être résiliés.

#### *Après le tri*

Après le tri, il est utile de vérifier combien de documents de chaque type sont de la collection initiale et s'assurer qu'il y ait assez d'étagères et autres équipements de stockage pour les contenir. Autrement, il faudrait prendre des mesures pour acquérir l'équipement de stockage approprié de sorte que la collection initiale puisse être correctement abritée dès le début. Essayer de prévoir une capacité de stockage pour les documents à acquérir à l'avenir, bien qu'il puisse être difficile, à ce stade, de prévoir la rapidité avec laquelle les volumes des différents types de documents vont se développer.

Vous trouverez des informations sur les différents types d'équipement de stockage requis pour différents types de documents en Annexe B.

Lorsque tous les volumes et tous les arrangements d'accès existants ont été triés et évalués comme décrit ci-dessus, le personnel peut commencer à développer davantage les ressources de l'information du service en identifiant, en choisissant, en acquérant ou en obtenant l'accès à plus de documents et sources et de services de l'information externes. Cela devrait être un processus continu, conformément à la politique de ressources de l'information.

## Découvrir les ressources d'information

Les principales sources d'informations sur les documents et les sources et services d'information externes pertinents sont :

- les individus ou les institutions qui créent, produisent ou distribuent les documents
- les sources bibliographiques qui listent les documents créés, produits ou distribués par les individus ou les institutions
- les documents et les volumes de documents existants, y compris les volumes présents du service lui-même et ceux d'autres services de bibliothèques et de documentation
- les membres du Comité consultatif
- les autres bibliothécaires et documentalistes
- les usagers et spécialistes de la question
- l'Internet

**Voir également Manuel de Centres de Ressources de Healthlink Worldwide**

4.3 Sources d'outils

### *Producteurs et distributeurs de l'information*

Le service doit identifier et établir des contacts avec autant d'institutions que possible, locales, nationales, internationales ou étrangères qui produisent ou distribuent des documents ou fournissent des services d'information susceptibles de répondre aux besoins de ses usagers.

Voici certains des principaux types de producteurs et de distributeurs :

- les institutions académiques
- les éditeurs commerciaux
- les sociétés de consultation
- les fabricants d'équipement
- les services gouvernementaux
- les différents spécialistes
- les agences internationales
- les organisations non gouvernementales
- les autres services de bibliothèques et de documentation
- les associations professionnelles
- les institutions de recherches
- les agents d'abonnement
- les établissements de formation
- les projets d'approvisionnement en eau et d'assainissement

Vous trouverez des informations sur les principaux producteurs et distributeurs régionaux et internationaux de documents du secteur de l'eau et de l'assainissement sur le site web de l'IRC (Voir Encadré 6A).

### **Encadré 6A : Organisations InterWATER**

La section d'InterWATER du site Web de l'IRC offre des informations sur plus de 650 organisations et réseaux du secteur de l'approvisionnement en eau et de l'assainissement, dans 85 pays à travers le monde. Vous pouvez rechercher une organisation selon le nom, l'acronyme, la situation ou la description, ou en choisissant la région. Chaque organisation comprend une brève description, des informations de contact, une adresse E-mail et de site Web, et des sites connexes au besoin.

On peut également identifier les sources en étudiant les volumes de document présents du service et ceux des autres services de bibliothèques et de documentation pour voir qui a édité ou distribué les documents pratiques déjà dans les volumes.

Lorsque les producteurs et les distributeurs de documents appropriés ont été identifiés, leurs noms et adresses devraient être enregistrés et une circulaire préparée pour leur demander les listes de documents qu'ils produisent. Le service devrait également demander à être porté sur les listes d'expédition de ces institutions pour recevoir des informations régulières sur les nouveaux outils.

Ces listes de documents peuvent alors être employées, ainsi que les sources bibliographiques, pour identifier les différents documents ou ensembles de documents à acquérir par le service.

#### **Voir également Manuel de Centres de Ressources de Healthlink Worldwide**

- 4.3.1 Producteurs et distributeurs
- 4.9 Liste de distributeurs

#### *Sources bibliographiques*

Les institutions qui sont des producteurs et distributeurs de document actifs produisent souvent des sources bibliographiques énumérant leurs propres publications et celles des autres institutions.

Voici quelques uns des principaux types de sources bibliographiques :

- résumés et index
- bulletins d'acquisitions
- bibliographies et bases de données bibliographiques
- revues de livre
- services de recherche et de livraison électroniques de documents
- catalogues de bibliothèque
- listes de références dans les livres et articles périodiques
- catalogues des éditeurs

Ceux-ci sont souvent disponibles en format imprimé ou électronique, ou les deux. Beaucoup sont disponibles gratuitement, et beaucoup sont accessibles en ligne par l'Internet.

Plusieurs des organisations énumérées dans la section InterWATER du site Web de l'IRC (voir Encadré 6A), y compris l'IRC lui-même, permettent l'accès à leurs sites web pour les vastes bases de données bibliographiques sur l'approvisionnement en eau et l'assainissement (Voir des exemples dans l'Encadré 6B).

#### **Encadré 6B : Exemples de sources bibliographiques en ligne**

##### **IRCDOC**

Centre International de l'Eau et de l'assainissement IRC

<http://www.irc.nl/content/view/full/7342> [online search: <http://www.irc.nl/ircdoc/>]

La base de données IRCDOC est mise à jour quotidiennement et 1.000 nouvelles références sont ajoutées tous les ans. Elle offre 16.000 références à des documents, y compris les livres, les rapports, les articles de journal et les documents de conférence, les manuels de formation, les oeuvres de référence, les vidéos et les séries de diapositives, et des liens vers des documents et des pages Web sur l'Internet.

L'information peut être recherchée selon le sujet, l'auteur, le titre, l'éditeur, la date et le type de publication. L'IRC peut fournir des copies de documents non protégés par des droits d'auteur.

##### **Bibliothèque virtuelle de la santé et l'environnement**

Centre panaméricain de la technologie sanitaire et des sciences environnementales (CEPIS)

<http://www.cepis.ops-oms.org/indexeng.html>

La bibliothèque virtuelle de la santé et de l'environnement, (Biblioteca Virtual de Salud Ambiental: BVSA), fournit un ensemble structuré de sources d'informations sur l'évaluation et le contrôle des facteurs de risque environnementaux touchant à la santé publique.

Grâce au service de recherche bibliographique, l'accès vous est offert vers la base de données compilant 128.500 références, avec des résumés, des centres de coopération de REPIDISCA et de la bibliothèque du CEPIS. Vous trouverez des liens vers 6.500 textes intégraux. L'information est entrée quotidiennement.

Le service de documentation devrait tendre à acquérir ou obtenir l'accès à autant de sources bibliographiques pertinentes que possible.

#### **Voir également Manuel de Centres de Ressources de Healthlink Worldwide**

4.3.2 Sources bibliographiques

### *Sources d'informations locales*

Un service local de documentation devrait prêter une attention particulière à l'identification des sources locales d'information, y compris :

- les autres départements de sa propre institution mère
- les autres volumes de document dans la localité
- les institutions locales clés et les individus
- les activités et les projets locaux de recherche et de développement
- les programmes locaux de formation et le matériel de formation.

S'il y a un grand nombre de sources locales, il faudra peut être effectuer une enquête formelle pour obtenir des informations sur elles. L'information recueillie par une telle enquête pourrait être publiée comme guide des sources locales d'informations ce qui permettrait de faire la promotion de la diffusion et l'utilisation de l'information dans la localité. L'annexe A donne des conseils sur la façon d'effectuer une enquête de l'information.

<p><b>Voir également Manuel de Centres de Ressources de Healthlink Worldwide</b> 4.3.3 Sources locales d'informations</p>
---

### *Trouver de l'information sur l'Internet*

Une grande quantité de l'information relative à tout sujet imaginable est disponible par l'Internet. Pour pouvoir trouver l'information appropriée et fiable, le personnel du service de documentation doit apprendre :

- comment employer les différents types d'outil et de techniques de recherche
- comment évaluer l'information qu'ils trouvent

Ces capacités sont nécessaires pour

- découvrir les ressources de l'information
- trouver et évaluer les sources spécifiques d'information sur l'Internet
- fournir des services d'information aux usagers du service de documentation

Le site Web d'ItrainOnline comprend une section sur la recherche de l'information sur l'Internet avec des liens annotés vers une variété de sources permettant de développer de telles capacités (Encadré 6C).

### **Encadré 6C : ItrainOnline : trouver de l'information sur l'Internet**

Outils et ressources pour vous aider à vous familiariser avec les outils et les ressources de recherche disponibles, comprendre les stratégies et la langue de recherche, et évaluer la qualité de l'information que vous trouvez en ligne.

- Introduction
- Fondamentaux des moteurs de recherche
- Portes ouvertes sur les ONG et spécifiques aux sujets
- Évaluation des outils en ligne
- Généralités

<http://www.itrainonline.org/itrainonline/english/searching.shtml>

#### **Voir également Manuel de Centres de Ressources de Healthlink Worldwide**

4.3.4 L'Internet

6.7 Le Web mondial

6.7.1 Comment trouver l'information sur le Web

#### *Obtenir des conseils sur des sources d'informations*

Le personnel du service de documentation devrait également rechercher les conseils et les suggestions relatives aux sources d'informations appropriées auprès de :

- membres du Comité consultatif
- autres bibliothécaires et documentalistes
- usagers et spécialistes de la question

Les usagers du service et autres spécialistes de la question peuvent offrir une source d'informations utile sur les documents à ajouter aux volumes. Ils sont eux-mêmes souvent impliqués dans la création, la production et la distribution de documents, et connaissent souvent d'autres importantes sources d'information appropriée, en particulier l'information locale.

#### Identification des ressources d'information appropriées

L'identification des ressources d'information appropriées devrait se faire systématiquement pour s'assurer que les volumes de document et les sources extérieures donnent le meilleur service aux usagers. On peut identifier des ressources appropriées par :

- l'examen des documents eux-mêmes
- la consultation des descriptions qui en sont faites dans les sources bibliographiques
- les recommandations des usagers et des spécialistes de la question

Pour découvrir si les documents identifiés comme potentiellement appropriés à l'acquisition sont déjà en stock, en préparation pour la collection ou en commande, il faudra au service :

- un catalogue, une base de données ou tout autre registre précis, complet et accessible, de ses volumes présents

- un registre semblable des documents qui ont été déjà commandés ou déjà reçus et traités

### *Examen des documents*

La meilleure manière de découvrir si un document est pertinent consiste à en examiner une copie. Cela peut se faire :

- dans une librairie ou sur les lieux chez l'éditeur
- dans un autre service de bibliothèque ou de documentation du secteur de l'eau et de l'assainissement
- dans le service de documentation lui-même, grâce à un système d'accord en ligne, grâce à l'Internet

Le personnel et les membres du Comité consultatif devraient visiter les librairies, les éditeurs et d'autres bibliothèques et services de documentation pour savoir ce qui est disponible. Dans le cadre du système d'accord, un libraire ou un éditeur envoie des copies des documents au service de documentation pour permettre au personnel et aux usagers de les examiner avant de décider de les acheter ou d'y souscrire. Les systèmes d'accord sont habituellement confinés aux publications commerciales, et sont susceptibles d'être d'une utilité limitée pour un petit service local de documentation ayant un budget d'acquisitions limité.

Beaucoup de documents peuvent être consultés sur l'Internet, être téléchargés pour stockage sur l'ordinateur du service ou être imprimés et fournis à l'utilisateur.

### *Consultation des Sources bibliographiques*

Les sources bibliographiques énumérant les documents, les auteurs et les éditeurs, sont utiles pour identifier les documents et pour renseigner les usagers et compiler les listes de lecture sur demande.

Les bases de données bibliographiques informatisées sont accessibles en ligne, par l'Internet, ou disponibles sur disque d'ordinateur ou Cd-ROM. Il faut de la formation pour employer ces ressources. L'accès aux bases de données informatisées est parfois disponible à travers le service national de documentation ou une autre institution ou auprès des organisations commerciales.

#### **Voir également Manuel de Centres de Ressources de Healthlink Worldwide**

- 6.4 CD-ROM
- 6.7.3 Bases de données Internet

Le service devrait également essayer de développer une bonne collection de périodiques et de bulletins d'actualité, qui contiennent souvent des revues ou des avis de nouvelles publications pertinentes à acquérir. Il peut également être demandé aux usagers de permettre au personnel du service de documentation d'étudier les rubriques de revue de leurs périodiques personnels.

### *Recommandations des usagers et des spécialistes*

Les usagers et les spécialistes de la question sont des sources importantes d'information sur les nouveaux documents appropriés à s'ajouter aux volumes. Leurs suggestions et recommandations devraient être notées et observées, le cas échéant.

### *Littérature grise*

Plusieurs des documents dans les volumes d'un service local de documentation sont susceptibles d'entrer dans la catégorie de la 'littérature grise' - les rapports techniques et les documents semblables qui ne sont pas publiés commercialement, mais sont publiés par les services gouvernementaux, les institutions académiques, les organisations non gouvernementales, les agences d'aide, les organismes internationaux et les structures semblables. La littérature grise est souvent produite en petits nombres pour une circulation limitée et ne sont généralement pas inclus dans les listes régulières de nouvelles publications.

Il est difficile de découvrir quels documents existent, pourtant ils contiennent souvent de une importante information appropriée. Cela est souvent particulièrement vrai pour les documents produits dans la localité ou ailleurs au niveau local.

La meilleure manière d'identifier la littérature grise appropriée est de s'assurer que les principales organisations de ce secteur informent le service de documentation en cas de publication de nouveaux documents de cette sorte ou en envoient un spécimen.

Une manière d'identifier la littérature grise locale serait de charger un haut fonctionnaire compétent -- par exemple, l'hydraulicien du District -- de publier un mémorandum exigeant ou demandant à chaque organisation locale concernée par l'approvisionnement en eau et l'assainissement de fournir au service de documentation les listes mensuelles de documents dans les catégories spécifiques (par exemple, les rapports annuels ou techniques). Les organisations peuvent fournir des copies en ajoutant le service de documentation à leurs listes de distribution régulière.

Le personnel du service de documentation devrait vérifier régulièrement pour voir si le processus fonctionne correctement, et signaler tout problème au fonctionnaire responsable qui a initié la recommandation ou la demande.

Les agences donatrices, les consultants et entrepreneurs impliqués dans les projets locaux d'approvisionnement en eau et d'assainissement peuvent être invités ou requis, grâce à des clauses appropriées dans leurs contrats, de fournir des copies des documents appropriés au service de documentation. Les membres du Comité consultatif peuvent également aider à identifier et évaluer les documents.

## Choix des ressources d'information

Beaucoup de ressources de l'information peuvent être reconnues comme présentant un intérêt potentiel pour les usagers du service de documentation, mais le manque de temps, d'argent ou d'espace de stockage peuvent rendre l'acquisition de toutes celles-ci impossible. Le personnel devra donc choisir ces ressources qui sont les plus appropriées aux besoins des usagers du service. Le personnel devra donc bien connaître :

- les besoins des usagers effectifs et potentiels du service
- les domaines auxquels les usagers s'intéressent
- la littérature disponible dans ces domaines

Il est important de tenir la collection de document

- à jour
- en bon état physique
- pertinent pour les aux besoins changeants des usagers

Les documents qui ne répondent pas à ces critères devraient être abandonnés.

Même dans un très petit service de documentation, on ne peut pas s'attendre à ce que le personnel sache tout des besoins des usagers et de la littérature disponible. Il est donc recommandé de faire participer le Comité consultatif et les autres usagers au processus de sélection des documents.

L'avis du comité peut être particulièrement utile lorsque l'acquisition ou l'abandon de documents onéreux est envisagé. Ses décisions dans ce cas-ci devraient être enregistrées comme moyen d'appui à la personne en charge si une telle action était remise en cause à l'avenir.

Le critère le plus important dans la sélection des documents est le degré auquel ils satisfont les besoins des usagers. D'autres critères sont la quantité d'espace de stockage et les types d'équipement de stockage disponibles, le prix du document, et l'importance de maintenir un équilibre entre les intérêts des différents usagers et les objectifs généraux du service, et parmi les divers thèmes couverts par le service.

### **Voir également Manuel de Centres de Ressources de Healthlink Worldwide**

- 4.4 Choix des outils
- 4.4.1 Comment choisir les outils

## Acquisition des ressources d'information

Les documents sont normalement acquis par une de cinq méthodes :

- achat
- don
- échange
- services de fourniture de documents

- téléchargement sur Internet
- photocopies

Les documents reçus par le service peuvent se répartir en ceux qui ont été :

- choisis à l'avance et commandé ou demandé aux fournisseurs appropriés
- reçus comme cadeaux ou en échange sans avoir été demandés

Les deux catégories peuvent comprendre :

- les monographies
  - des articles individuels et complets en eux-mêmes, tels que les livres ou les rapports (en un ou plusieurs volumes)
- les publications périodiques
  - les articles qui paraissent en parties à des intervalles réguliers, tels que les périodiques ou les journaux courants
- la série monographique
  - les monographies complètes en elles-mêmes mais qui paraissent à intervalles habituellement irréguliers comme parties d'une plus grande série, telles que les études hydrologiques ou hydrogéologiques des différentes zones d'un pays

Même un petit service de documentation devrait établir un système d'acquisitions approprié qui s'adaptera à toutes ces possibilités. Le système devrait comprendre un contrôle de comptabilité approprié.

**Voir également Manuel de Centres de Ressources de Healthlink Worldwide**

- 4.5 Obtention des outils
- 4.5.1 Comment obtenir des outils
- 4.5.2 Procédure d'obtention des outils
- 4.5.3 Comment passer une commande

*Achats*

Le système d'acquisition des documents par l'achat devrait correspondre aux règlements financiers et comptables de l'institution mère. La direction et le personnel du service de documentation devraient coopérer avec les autorités de comptabilité et d'audit pour concevoir un système approprié pour les conditions locales. Il devrait tenir compte du fait que l'achat de documents n'est pas identique à l'achat de fournitures comme la papeterie ou les pièces de véhicule, qui peuvent être commandées en gros. Les documents sont souvent commandés en une seule copie auprès des éditeurs dans beaucoup de pays.

*Dons*

Plusieurs des documents nécessaires au service local de documentation lui seront fournis gratuitement, sur demande ou comme cadeaux non sollicités par les agences donatrices, les organisations internationales, les ONG, les organisations caritatives et des privés. Les

dons devraient être évalués en termes de leur convenance pour les volumes de la même manière que les articles achetés. Il est important de ne pas accepter de matériel peu convenable simplement pour remplir les étagères. Les articles peu convenables devraient être mis en rebut.

### *Échanges*

Les échanges de publications peuvent se faire parfois avec les institutions qui produisent du matériel pratique mais qui sont peu disposées à les donner sans contrepartie. Cette méthode d'acquisition est particulièrement utile pour les périodiques et les publications tirées en série. Les échanges ne sont faisables que si le service de documentation ou son institution mère elle-même produit du matériel que d'autres institutions sont intéressées à recevoir. La documentation acquise à travers l'échange devrait être évaluée tout comme les autres achats et cadeaux.

### *Services de fourniture de documents*

Les bibliothèques et les services de documentation et quelques services d'information informatisés peuvent disposer de services de fourniture de documents, y compris ceux de copies de documents qui ne sont plus disponibles en original. Ceux-ci peuvent inclure des articles d'intérêt local, tels que les rapports sur les projets locaux d'eau et d'assainissement.

Les services de fourniture de documents peuvent mettre à disposition

- des documents originaux en prêt inter bibliothèque, qui ne sont pas acquis de manière permanente mais qui doivent être retournés l'institution prêteuse après usage
- des photocopies ou copies de microforme qui peuvent être gérées par le service
- des copies électroniques sur disque ou Cd-rom, ou par E-mail ou l'Internet

Les services de fourniture de documents peuvent mettre des documents à disposition gratuitement ou contre honoraires.

Il existe beaucoup de programmes internationaux conçus pour faciliter l'accès des institutions de pays en développement aux journaux scientifiques, y compris les journaux de l'eau, et autres documents, gratuitement ou à moindre coût (Voir Encadré 6D).

### *Téléchargement d'Internet*

En plus d'obtenir des documents par l'Internet auprès des services formels de fourniture de documents, il existe également des textes intégraux de nombreux autres documents sur l'Internet pouvant être téléchargés gratuitement vers des ordinateurs locaux. Vous trouverez des liens annotés vers des sources d'information sur le téléchargement dans la section des fondamentaux d'Internet et de E-mail sur le site Web des capacités de base d'ItrainOnline (Encadré 5G).

### **Programme for the Enhancement of Research Information (PERI)**

<http://www.inasp.info/peri/intro.html>

PERI est un programme du réseau international pour la mise à disposition des publications scientifiques (INASP) conçu pour appuyer le renforcement des capacités dans le secteur de la recherche dans les pays en développement et en transition par le renforcement de la production, de l'accès et la diffusion de l'information et des connaissances.

#### Objectifs et finalités

- offrir aux chercheurs l'accès à la littérature internationale savante par livraison électronique - accès illimité aux journaux, aux bases de données et aux articles dans une suite de disciplines
- développer un réseau des bibliothèques, nationales et internationales, pour servir d'interface connectant les chercheurs des pays en développement et en transition pour maximiser l'accès et l'utilisation de la littérature savante internationale

PERI comprend déjà:

- plus de 7500 journaux à texte intégral en ligne
- plusieurs des principales bases de données mondiales bibliographiques de la citation, et de la référence
- fourniture de documents de plus de 20.000 journaux de recherche
- la fourniture du format Cd-rom (ou DVD) quant il est disponible.

*Plus d'informations:* Sarah Durrant [sdurrant@inasp.info](mailto:sdurrant@inasp.info). International Network for the Availability of Scientific Publications, PO Box 516, Oxford OX1 1WG, UK. Tel: +44 1865 249909. Fax: +44 1865 251060. E-mail: [inasp@inasp.info](mailto:inasp@inasp.info). Web: [www.inasp.info](http://www.inasp.info).

### **Accès Inter réseau de la santé à l'initiative de la recherche (HINARI)**

<http://www.healthinternetwork.net/>

Conduit par l'organisation mondiale de la santé (OMS), HINARI est une initiative pour fournir aux institutions publiques du monde en développement un libre accès gratuitement ou presque à des principaux journaux des sciences sociales biomédicales et connexes. Il permet d'accéder à environ 2000 journaux.

*Plus d'informations:* Organisation mondiale de la santé (OMS) Avenue Appia 20, 211 Genève 27, Suisse. Téléphone: (+ 41 22) 791 21 11. Fac-similé (fax) : (+ 41 22) 791 3111. Télex: 415 416. Télégraphe: UNISANTE GENEVA.

### **Accès à la recherche mondiale en ligne sur l'agriculture (AGORA)**

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

AGORA est un nouveau programme de l'Organisation des Nations Unies pour l'Alimentation et l'Agriculture (FAO) qui permet d'accéder à plus de 400 principaux journaux de l'alimentation, de la nutrition, de l'agriculture et des sciences biologiques, environnementales et sociales associées, y compris un nombre restreint de journaux de l'eau.

*Contact:* Pierre Antonios, FAO Media Relations Officer, [pierre.antonios@fao.org](mailto:pierre.antonios@fao.org).

FAO, Viale delle Terme di Caracalla, 00100 Rome en Italie. Telephone: (+39) 06 57051. Cable address: FOODAGRI ROME. Telex: 625852/610181 FAO I. Fax: (+39) 06 570 53152. E-mail: [FAO-HQ@fao.org](mailto:FAO-HQ@fao.org).

## Éléments d'un système d'acquisitions

Un système d'acquisition, manuel ou informatisé, devrait inclure les éléments d'information suivants :

- la description du document requis
  - par exemple le type de document (livre, vidéo, périodique, etc....) ; auteur, titre, nombre de volumes, édition, éditeur, prix
- la description du demandeur du document ou de celui qui a recommandé son acquisition
- le nombre de copies requis
- le nom et l'adresse du fournisseur
  - par exemple le libraire, le service de fourniture de documents, la bibliothèque
- date de la commande ou de la demande
- informations comptables, s'il y a lieu
  - par exemple le code budget, la date de paiement, etc.
- l'information de suivi d'évolution
  - par exemple les dates de tous les rappels envoyés au fournisseur dans les cas de livraison tardive, etc.
- la date de la réception d'article
- dans le cas des périodiques, un système séparé est normalement employé pour enregistrer la réception des numéros suivants, ainsi que décrit ci-dessous.
- l'information de l'emplacement
  - La cote (voir 7.3 pour des explications) ou tout autre indicateur de l'endroit où l'article doit être situé dans le service; cette information devrait être ajoutée au registre des acquisitions après que le document ait été traité.

La conception détaillée dépendra en partie des règlements locaux de comptabilité et d'inventaire. Tous les éléments énumérés ci-dessus n'auront pas à être enregistrés pour les articles acquis en dons ou en échange. Le système d'achat des documents doit prévoir :

- les changements de situation entre le moment où une commande de document est passée et le moment où elle est honorée
  - le document peut être épuisé ou en réimpression; le prix a pu augmenter; toutes les copies commandées peuvent ne pas être fournies en même temps; certaines copies peuvent être endommagées ou défectueuses, etc.
- la nécessité de payer à l'avance dans certains cas, en particulier pour les abonnements périodiques courants.

Dans certains cas, les agences donatrices peuvent demander au service de documentation de choisir la documentation que les agences elles-mêmes vont acquérir en son nom. Il est utile de préparer une liste des articles désirés (une liste de desiderata) pour de telles occasions. Les listes éditées pour les publications recommandées peuvent également être utiles.

Les divers éléments énumérés ci-dessus devraient être entrés dans un registre ou dans des formulaires individuels. Si le service acquiert plusieurs documents, les formulaires individuels seront plus commodes, puisqu'ils peuvent être classés en séquence pour tenir à jour le registre des articles en commande ou reçus récemment mais pas encore inclus dans le catalogue.

Les registres des acquisitions et le catalogue des volumes devraient être vérifiés avant pour s'assurer que les articles commandés ou demandés ne sont pas déjà en stock ou en commande. Dans certains cas, même si un document est déjà en stock ou en commande, on peut décider d'acquérir des copies additionnelles.

**Voir également Manuel de Centres de Ressources de Healthlink Worldwide**

- 4.6 Réception des objets
- 4.6.1 Comment recevoir des objets
- 4.6.2 Comment enregistrer des livres
- 4.6.3 Comment enregistrer des périodiques
- 4.8 Échantillons de lettres
- 4.8.1 Lettre pour demander des outils gratuits
- 4.8.2 Lettre pour demander un échange de copie de périodique
- 4.8.3 Lettre pour demander un échantillon de copie de périodique
- 4.8.4 Formulaire de commande d'outils

*Acquisition de périodiques d'actualité*

La réception du premier numéro d'un périodique courant peut être enregistrée sous le système général des acquisitions pour des raisons de comptabilité. La réception de celui-ci et des numéros suivants devrait également être enregistrée dans un système séparé conçu pour contrôler la réception des numéros d'actualité, pour identifier les numéros manquants ou les numéros retardés, et pour envoyer tous les rappels nécessaires aux fournisseurs.

Désherbage

Le retrait de documents peu convenables de la collection est une fonction d'importance égale à l'acquisition de nouveaux documents, et mérite tout autant le même soin et la même attention. L'efficacité d'un service de documentation (et donc l'importance de l'appui dont il est susceptible de recevoir ainsi des usagers et des autorités) ne dépend pas de combien de documents il compte dans ses volumes, mais de sa pertinence par rapport aux besoins des usagers, et de la rapidité avec laquelle il peut approvisionner les usagers en documents quand ils en ont besoin.

Les documents peu convenables, non pertinents, démodés, usés, sales ou sérieusement endommagés occupent un précieux espace de stockage et gênent la bonne utilisation de

la collection et réduisent la capacité du service à réaliser ses objectifs. Une petite collection, largement appropriée, bien soignée servira toujours mieux qu'une collection plus grande, non pertinente et négligée.

Les documents à retirer des volumes (y compris ceux qui ont été mis de côté pour cession au moment de trier la collection initiale), devraient être traités comme suit :

- les documents qui sont hors du champ d'application de la collection ou inadéquats pour les besoins des usagers
  - offrez les à d'autres bibliothèques appropriées (par exemple les bibliothèques scolaires locales, le service national de documentation, etc.) ou offrez les pour vente
- les documents endommagés au delà de toute réparation ou démodés
  - à jeter ou à vendre comme vieux papier
- les documents endommagés ou usés mais encore utiles
  - les remplacer par le processus d'acquisitions normal, s'ils sont encore disponibles

Quand on retire des documents des volumes, toutes les entrées catalogue les concernant devraient être supprimées ou modifiées en conséquence, et le registre des accessions marqué pour indiquer que les articles ont été retirés. Les règlements de comptabilité et d'audit locaux peuvent également exiger la conformité à d'autres procédures.

**Voir également : Manuel de Centres de Ressources de Healthlink Worldwide**

4.7 Actualisation de la collection

4.7.1 Comment réviser la collection

## 7. Organisation des Ressources d'Information

### Introduction

Il est utile même pour un petit service de cataloguer, de classer et de ranger ses volumes de document de manière simple, de préparer les documents correctement utilisation, de prendre des mesures pour protéger les documents contre les dégâts, le vol et les catastrophes, et de pouvoir réparer les documents endommagés. Les volumes de document devront être disposés différemment selon :

- les types de documents qu'ils contiennent
- comment les usagers veulent s'en servir

Dans tous les cas, cependant, la méthode choisie pour disposer les volumes devrait obéir à deux objectifs de base :

- rassembler les documents de formats physiques semblables ou ayant d'autres caractéristiques communes qui nécessitent des types similaires de traitement de stockage
- permettre aux usagers et au personnel de trouver plus facilement les documents qu'ils demandent

La plupart des documents doivent être :

- classés par sujet ou autres critères
- enregistrés dans un catalogue ou une base de données
- physiquement préparés à l'utilisation et protégés contre les dégâts

Tous les types de documents ne nécessitent pas tous ces traitements ; dans la plupart des petits services de documentation, par exemple :

- les journaux et les périodiques courants ne devront pas être classés par le sujet, mais pourront être classés et entrés par ordre alphabétique par titre
- les documents gardés en formats purement électroniques et stockés dans un ordinateur n'auront pas besoin de traitement physique
- la documentation éphémère tel que les brochures de publicité, les annonces d'événements à venir ou de nouvelles publications, etc. ne devront pas être catalogués ou classés, mais simplement exposés à l'étalage jusqu'à ce qu'ils soient démodés.

### Sections principales des volumes

Dans la plupart des cas, les documents devront être groupés en sections selon

- leur format physique – par exemple des sections séparées pour les livres, les journaux, les objets audiovisuels, etc.
- d'autres caractéristiques – par exemple la série, la date de publication de documents
- la manière dont ils sont censés être employés – par exemple disponible en prêt ou à employer uniquement à l'intérieur du service

### *Format physique*

Les livres ordinaires, les diapositives, les cartes, les rapports fragiles, les brochures et les microfiches ne peuvent pas être gardés ensemble en séquence sans causer beaucoup d'inconvénient aux usagers et probablement endommager certains des articles. Même les petits services de documentation jugeront normalement utile de :

- séparer les livres et les rapports des périodiques et des journaux courants
- séparer les super grands documents de ceux de taille normale
- prévoir un stockage séparé pour les types spéciaux de document tels que les cartes et les plans, la documentation audiovisuels, les microfiches et les médias informatiques.

### *Autres caractéristiques*

L'introduction des sections sur la base des caractéristiques des documents autres que leur format physique (par exemple, les sections de travaux de conférence, une série spéciale de rapports techniques, des archives d'enquêtes ou documents de projet) seront dictées par l'utilisation des documents plutôt que par les documents eux-mêmes. Les usagers devront être consultés quant au besoin de telles sections et à la meilleure manière d'y disposer les documents.

### *Disposition dans les principales sections*

Dans chacune des principales sections de la collection, les documents devraient être disposés de sorte que les usagers puissent trouver aussi facilement que possible ceux qu'ils recherchent. Les différents groupes d'usagers peuvent préférer différentes dispositions pour les mêmes types de document. Par exemple :

- les usagers d'un bureau de projet peuvent préférer avoir tous les documents relatifs au projet gardés ensemble et disposés suivant le système de numérotation de document utilisé pour le projet
- les usagers d'un bureau d'hydraulicien de district peuvent préférer avoir tous les documents concernant une zone particulière rassemblés, même si cela signifie séparer les documents produits par le même projet

Les méthodes types pour la disposition des principales sections d'un service de documentation comprennent :

- livres et rapports généraux
  - par la taille
  - par le sujet, selon le système de classement en cours
- périodiques courants
  - alphabétiquement par le titre, avec les numéros de chaque titre disposés selon le volume et le numéro de sortie
- travaux de conférence
  - alphabétiquement par le nom de la structure organisatrice ou de la conférence elle-même, puis la date; ou d'abord la date et puis le nom
- rapports techniques en série

- par le nom de la structure de publication, puis par le titre de série et le numéro de rapport
- cartes
  - par type de carte (par exemple les cartes géologiques, les cartes de gestion foncière, etc.)
  - par couverture géographique
  - par l'échelle
- objets audiovisuels
  - par le format (par exemple les diapositives, les vidéocassettes, etc.), puis par le sujet

#### *Utilisation de symboles d'identification*

Chaque type de document devrait recevoir un symbole de distinction, par exemple.

- LS pour les volumes de grande taille
- PER pour les périodiques courants
- CON pour les travaux de conférence
- REP pour les rapports
- MAP pour les cartes
- AV pour la documentation audiovisuels, etc.

La documentation destinés à être utilisés uniquement à l'intérieur du service (c'est à dire pour référence uniquement) peuvent recevoir en plus le symbole REF. Ils peuvent être gardés dans une section séparée ou dans la principale section appropriée. Dans ces cas-ci, ils devront recevoir plus d'un symbole, par exemple. LS REF pour un livre de référence de grande taille, etc.

Ces symboles devraient être employés

- pour marquer les étagères, les dossiers et autres lieux où sont gardés les documents
- pour marquer les documents eux-mêmes
- dans les entrées de catalogue ou de base de données concernant les documents
- dans les autres registres concernant les documents, par exemple le registre des accessions

Les symboles permettent

- aux usagers et au personnel de trouver facilement les documents qu'ils demandent
- de replacer facilement les documents à l'endroit approprié après utilisation

Ils devraient être

- conçus pour satisfaire les besoins locaux, en utilisant les manuscrits et les langues locaux le cas échéant
- soigneusement choisis afin d'éviter la confusion avec d'autres ensembles de symboles qui peuvent être employés par le service ou son institution mère pour d'autres fins

**Voir également : Manuel de Centres de Ressources de Healthlink Worldwide**

**5.5 Rayonnage, exposition et classement des outils**

*Systemes flexibles*

Bien que la disposition des volumes de document ait pu être conçue pour être utile à la plupart des usagers pendant la majeure partie du temps, il y aura toujours des occasions où les usagers veulent localiser les documents connexes, par exemple, traitant du même thème, maintenus dans différentes sections de la collection.

Bien que la disposition des documents de projet suivant le numéro de code du projet puisse être la plus utile pour le personnel d'un bureau de projet dans la plupart des cas, il peut y avoir des périodes où une approche géographique est nécessaire, comme lorsque le personnel veut rassembler des données sur une localité particulière avant de projeter un nouveau projet.

De même, bien que la disposition géographique puisse généralement être la plus utile au personnel d'un bureau de district, il y aura des périodes où il voudra identifier et localiser des documents sur un sujet présentant un intérêt particulier.

Il n'existe pas une seule façon de disposer les documents pour satisfaire tous les besoins de tous les usagers tous le temps. Il est donc nécessaire de créer d'autres moyens pour identifier les documents connexes dans différentes sections de la collection. Cela se fait en créant un registre systématique des volumes de document sous forme de catalogue ou de base de données. La création d'un tel registre est abordée au chapitre 9.

Classement des documents par sujet

Le classement des documents par leurs sujets répond au besoin d'aider les usagers et le personnel à trouver des documents sur des sujets spécifiques.

Le classement des documents implique :

- l'analyse du contenu des documents
- la représentation du sujet par des symboles connue sous le nom de numéro de classement

Le numéro de classement assigné à un document particulier est normalement écrit :

- sur la couverture du document
- à l'intérieur du document
- dans le registre des accessions
- dans les entrées catalogue concernant le document.

Les numéros de classement sont assignés aux sujets spécifiques en suivant un système de classement.

### *Système de classements*

Un système de classement est un document qui définit

- les significations à assigner aux symboles de classement dans un domaine spécifique
- les règles pour assigner et combiner ces symboles pour représenter le contenu des documents dans ce domaine

Les principaux types de système de classement sont

- les dispositions générales visant à couvrir toutes les branches des connaissances
- les dispositions spécialisées conçues pour couvrir les domaines spécifiques
- les dispositions internes conçues pour couvrir les volumes de document spécifiques

Les systèmes de classement général comme

- le classement décimal de Dewey (<http://www.oclc.org/dewey/>)
- le classement décimal universel (<http://www.udcc.org/>)
- le classement de la bibliothèque du congrès (<http://classweb.loc.gov/>)

Ceux-ci ont l'avantage d'être créés et actualisés par des groupes de spécialistes en information et de spécialistes de la question travaillant dans des organisations bien établies. Leur inconvénient principal pour les petits services locaux de documentation traitant de l'eau et de l'assainissement est qu'ils ne couvrent pas souvent les sujets d'intérêt pour les usagers locaux suffisamment en détails.

Deux exemples de système de classement spécialisé conçus pour les volumes de document du secteur de l'eau et de l'assainissement et la santé environnementale est le Système de classement de l'IRC et le Système de classement du REPIDISCA (voir Encadré 7A).

Les systèmes de classement internes sont conçus pour refléter les caractéristiques uniques des volumes dans les services locaux de documentation spécifiques en termes de leur couverture de sujet, la couverture de secteurs géographiques et d'unités administratives locaux, les langues couvertes, etc. Ces systèmes de classement internes sont conçus et maintenus par le personnel du service. Cependant, la création et l'entretien de ces dispositions sont des tâches exigeantes qui ne devraient pas être prises à la légère; il est presque toujours plus facile d'employer une disposition existante et, au besoin, de l'adapter aux conditions locales.

#### **Voir également : Manuel de Centres de Ressources de Healthlink Worldwide**

- 5.1 Classer les outils
  - 5.1.1 Choix d'un système de classement
  - 5.1.2 Comment classer les outils
- 5.2 Développer un système de classement
  - 5.2.1 Comment développer un système de classement
  - 5.2.2 Comment étendre le système de classement

## Encadré 7A : Système de classements

### **Le Système de classement de l'IRC**

Le système de classement de l'IRC est largement répandu dans les services de documentation de l'eau et de l'assainissement dans beaucoup de régions du monde, et son utilisation dans un service local de documentation permettra à ce service d'échanger l'information et des documents avec ces autres services et de se servir des catalogues, des index et autres outils qu'ils produisent. La production d'une version révisée de cette disposition a commencé en 1992 et est toujours distribuée aux parties intéressées. Les principales divisions consistent en :

- 0 OUVRAGES DE RÉFÉRENCE
- 1 GÉNÉRALITÉS
- 2 APPROVISIONNEMENT EN EAU
- 3 ASSAINISSEMENT
- 5 SCIENCE DE L'INFORMATION
- 7 TRAVAUX DE CONFERENCE
- 8 PAYS

Les Divisions 4 et 6 ont été omises dans la dernière mise à jour.

Plus d'informations à :

Unité de Documentation, Centre International de l'Eau et de l'Assainissement IRC, PO Box 2869, 2601CW Delft, Pays Bas. Tél. +31-15-219 29 39. Fax : +31-15-219 09 55. E-mail : [library@irc.nl](mailto:library@irc.nl). Web site : <http://www.irc.nl>.

### **Le système de classement de REPIDISCA**

Le système de classement utilisé par le Réseau panaméricain d'information de l'hygiène publique (Red Panamericana de Información en Salud Ambiental: (REPIDISCA) contient dix divisions principales:

- 0 HYGIENE PUBLIQUE
- 1 GENIE ENVIRONNEMENTAL
- 2 SCIENCES APPLIQUÉES ET ENVIRONNEMENT
- 3 RESSOURCES HYDRIQUES ET POLLUTION DE L'EAU
- 4 APPROVISIONNEMENT EN EAU
- 5 EAUX USÉES
- 6 DECHETS SOLIDES ET DANGEREUX
- 7 POLLUTION DU SOL
- 8 POLLUTION ATMOSPHERIQUE
- 9 SANTÉ PROFESSIONNELLE

Plus d'informations à:

Pan American Center for Sanitary Engineering and Environmental Sciences, Los Pinos 259 Urbanizacion Camacho, Lima 12, Pérou; Box 4337, Lima 100, Pérou. Téléphone: +51 (1) 4371077. Fax: +51 (1) 4378289. E-mail: [mbryce@cepis.ops-oms.org](mailto:mbryce@cepis.ops-oms.org). Site Web: <http://www.cepis.ops-oms.org>

### *Classement : principes de base*

Les trois étapes principales dans le classement des documents sont :

1. Décider en quoi consiste le document  
Cela n'est pas toujours aussi facile qu'il y paraît. Les titres des documents sont souvent vagues, fallacieux ou ambigus, et il est souvent nécessaire d'étudier la page des tables de matières et parfois la préface ou l'introduction, pour déterminer le vrai sujet de l'oeuvre. En outre, beaucoup de documents traitent plus d'un sujet à la fois, par exemple, l'approvisionnement en eau et l'assainissement. La règle de base consiste à classer le document sous le sujet principal, s'il y en a un, ou sous le premier sujet du document, s'il n'est pas évident de déterminer quel est le sujet principal.
2. Localiser le sujet ou les sujets choisis dans le système de classement  
Encore, cela n'est pas toujours aussi aisé qu'il peut y paraître. Dans la disposition de l'IRC, par exemple, différents aspects du sujet 'fontaines publiques' peuvent se trouver à plusieurs endroits différents dans la disposition, selon l'approche au sujet, l'accent principal du travail, ou le genre de document.
3. Assigner les symboles de classement  
Quand les sujets dont traite le document ont été trouvés dans le système de classement, on écrit les symboles de classement montrés là dans le document lui-même et dans le registre des accessions et les entrées catalogue concernant le document.

Tous les documents sur le même sujet devraient recevoir les mêmes symboles de classement. Cela facilite l'identification des documents traitant le même sujet, peu importe les sections de la collection -- section référence, collection de carte, section livres de grande taille, etc. – où ils peuvent se trouver.

Les documents sont disposés suivant leurs numéros de classement dans les diverses sections, afin de réunir les documents sur le même sujet dans chaque section. Les symboles qui indiquent la section à laquelle un document appartient (par exemple. REF, LS, etc.), en même temps que le numéro de classement, comporte ce qui est connu comme ' cote ' du document. La plupart des systèmes de classement publiés comprennent également des conseils sur la façon de les employer.

### Indexation de sujet

Les documents peuvent traiter plus d'un sujet mais ils ne peuvent se trouver physiquement qu'en un seul endroit. Même les documents qui traitent un même sujet ne peuvent pas toujours être gardés ensemble, en raison des différences de format physique et d'objets auxquels ils sont destinés. Une bande vidéo sur les latrines, par exemple, sera probablement gardée dans un endroit différent de celui d'une carte décrivant la distribution des latrines dans la localité.

Bien que les numéros de classement identifient des documents traitant le même sujet, et que plusieurs numéros peuvent être assignés à un seul document traitant plusieurs sujets, on ne peut pas s'attendre à ce que les usagers connaissent les numéros de classement de chaque sujet.

Un index alphabétique des numéros de classement utilisés dans le catalogue permet aux usagers et au personnel de découvrir :

- le numéro de classement d'un sujet particulier
- de quels documents le service dispose sur un sujet particulier.

Dans un livre ou un fichier, l'index enverra normalement l'utilisateur aux numéros de classement plutôt qu'aux différents documents. Quand un document a été classé et son numéro de classement classé de cette façon, il ne sera pas nécessaire de répéter le processus pour les autres documents portant sur le même sujet. Ce niveau d'indexation devrait être approprié pour la plupart des petits services locaux de documentation.

Dans un catalogue informatisé, l'index renvoie l'utilisateur aux entrées des documents individuels, on peut effectuer des recherches complexes en combinant les descripteurs de sujets avec d'autres caractéristiques du document telles que la date de publication, l'auteur, la langue du texte, et ainsi de suite.

Comme avec le catalogage et le classement, l'indexation peut devenir une tâche complexe qui absorbe le temps et l'effort du personnel plus qu'un petit service de documentation peut supporter. Un index des numéros de classement utilisé dans un catalogue sera habituellement approprié. CE n'est que si le service peut informatiser son catalogue que l'on pourra envisager une indexation de sujets détaillée de documents individuels.

**Voir également : Manuel de Centres de Ressources de Healthlink Worldwide**

- 5.3 Affectation de mots-clés
- 5.3.1 Choix d'une liste de mots-clés
- 5.3.2 Comment affecter des mots-clés
- 5.3.3 Comment produire une liste de mots-clés
- 5.3.4 Échantillon de liste de mots-clés de Healthlink Worldwide

*Termes d'indexation de sujets*

Les termes employés dans l'index pour décrire les sujets indexés peuvent être :

- utilisés dans les documents eux-mêmes
- utilisés dans le système de classement
- énumérés dans une liste normalisée connue sous le nom de liste de sujets ou thesaurus.

L'avantage à utiliser des termes tirés des documents eux-mêmes est que cela exige relativement peu d'effort intellectuel de la part du responsable d'indexation, qui doit simplement recopier les termes du document.

L'inconvénient à utiliser de tels termes est que l'utilisateur peut ne pas employer les mêmes termes dans sa recherche, et peut ainsi ne pas trouver les entrées catalogue potentiellement importantes.

Les termes utilisés dans le système de classement pour décrire les sujets auxquels le numéro de classement ont été assignés peuvent également être employés pour l'indexation, mais un système de classement ne montre pas nécessairement la relation entre différents termes ou ne fournit pas de conseils sur les renvois à des termes semblables.

#### *Listes de sujets et de thesaurus*

Ces supports à l'indexation des sujets :

- fournissent les listes des termes approuvés ou normalisés à employer pour l'indexation dans un domaine spécifique
- indiquent les relations entre les termes
- fournissent des conseils sur les renvois à faire
- facilitent l'indexation
- aident les usagers à trouver toutes les entrées catalogue des documents qui leur sont d'un intérêt
- aident à s'assurer que le même sujet est toujours décrit par le même terme, et non pas par un terme différent mais semblable

Un thesaurus est une liste de termes contrôlée et structurée pour l'analyse de sujets et la récupération de documents, de publications et d'information dans des domaines spécifiques.

Une liste de sujets est également une liste de termes contrôlée, mais sans les relations hiérarchiques, associatives ou d'équivalence structurées qui sont présentées dans un thesaurus.

Un thesaurus général qui comprend des termes rapportés à l'approvisionnement en eau et à l'assainissement est le thesaurus de l'UNESCO (voir Encadré 7B).

## Encadré 7B : Le Thesaurus de l'UNESCO

Le thesaurus de l'UNESCO facilite l'expression cohérente des termes de sujets, avec une spécificité croissante, et par rapport à d'autres sujets. Il peut être employé pour faciliter l'indexation de sujets dans les bibliothèques, les archives et les institutions semblables. Il contient 7.000 termes en anglais et 8.600 termes en Français et en Espagnol.

Le thesaurus couvre plusieurs grands domaines des connaissances dans les domaines de compétence de l'UNESCO. Les termes concernant l'approvisionnement en eau et l'assainissement se trouvent à plusieurs parties du thesaurus, principalement dans les sections sur:

- Les sciences et la technologie environnementales
- Les installations humaines et l'utilisation foncière
- L'hydrologie
- La météorologie.

<http://www.ulcc.ac.uk/unesco/>

### *Recherche en ligne*

On peut rechercher le thesaurus en ligne au: <http://databases.unesco.org/thesaurus/>  
Versions publiées

La seconde (1995) édition du thesaurus peut se télécharger en dossiers document de format portable (pdf) en trois versions de langue ainsi qu'il suit:

- Anglais: <http://www.ulcc.ac.uk/unesco/intro/introeng.pdf>
- Français: <http://www.ulcc.ac.uk/unesco/intro/introfre.pdf>
- Espagnol: <http://www.ulcc.ac.uk/unesco/intro/introspa.pdf>

### *Il est disponible en copie imprimée:*

UNESCO Thesaurus: A Structured List of Descriptors for Indexing and Retrieving Literature in the Fields of Education, Science, Social and Human Science, Culture, Communication and Information. Paris: UNESCO Publishing, 1995. ISBN 92-3-003100-3.

### *Il est également disponible comme élément de Cd-rom :*

Bases de données de l'UNESCO. (Paris: UNESCO, 2002), ISBN 92-3-003868-7. [Le Cd-rom comprend d'autres bases de données de l'UNESCO en plus du thesaurus de l'UNESCO.]

### *On peut toutes les deux versions directement auprès de:*

UNESCO Publishing, UNESCO Headquarters, 7, place de Fontenoy, 75352 PARIS 07 SP, France. Téléphone. +33 1 45 68 1000. Fax: +33 1 45 67 16 90. Site Web: <http://upo.unesco.org/>.

Le thésaurus d'InterWATER publié par le Centre International de l'Eau et de l'Assainissement IRC est un thésaurus multilingue conçu spécifiquement pour le secteur de l'eau et de l'assainissement. Ce thésaurus en deux volumes en anglais, français, et espagnol, a été publié à l'origine en 1987 et est toujours en service. Une mise à jour est en cours et devrait s'achever en 2005. Une fois que cette mise à jour sera achevée, elle permettra également de conduire des recherches sur l'IRC et les sites Web connexes en anglais, espagnol et français.

Le thésaurus du REPIDISCA publié par le Centre Panaméricain de Génie sanitaire et de Sciences environnementales (CEPIS) est un autre thésaurus multilingue également conçu spécifiquement pour le secteur de l'eau et de l'assainissement (CEPIS) (voir Encadré 7C).

#### **Encadré 7C : Le Thésaurus de REPIDISCA**

REPIDISCA Thesaurus of Sanitary and Environmental Engineering. 12a. Edition, February 2003. 200 p.

Document en format pdf accessible au: <http://www.cepis.ops-oms.org/indexeng.html>

C'est la version anglaise du thésaurus. Le thésaurus de base de données contient des versions françaises, allemandes, portugaises et espagnoles.

Plus d'informations au:

Pan American Center for Sanitary Engineering and Environmental Sciences, Los Pinos 259 Urbanizacion Camacho, Lima 12, Pérou; Box 4337, Lima 100, Pérou. Tel: +51 (1) 4371077. Fax: +51 (1) 4378289. E-mail: [mbryce@cepis.ops-oms.org](mailto:mbryce@cepis.ops-oms.org). Web site: <http://www.cepis.ops-oms.org>

#### *Entrées d'index de matières*

Que l'on utilise un thésaurus ou non les principales étapes dans l'indexation consiste :

1. Décider en quoi consiste le document  
Cette première étape dans l'indexation est identique à la première étape dans le classement. Pour cette raison, il est habituellement préférable que le classement et l'indexation se fassent par la même personne en même temps.
2. Identifier et noter les termes clés employés dans le document pour en décrire son sujet et son champ d'application  
- y compris les termes qui décrivent des aspects plus spécifiques que ne peut indiquer le système de classement.
3. Réviser les termes clés en rapport avec les besoins et les intérêts connus des usagers du service  
N'inclure que les termes qui sont susceptibles d'être employés dans la recherche de documents.

Si on n'emploie pas un thesaurus, les termes qui demeurent après avoir achevé la troisième étape peuvent être employés comme termes d'index.

Si on emploie un thesaurus, ces termes restants devraient être traduits en descripteurs utilisés dans le thesaurus, et puis utilisés comme termes d'index.

Enregistrement de documents dans un catalogue ou une base de données

Pour aider les usagers à trouver des documents, l'enregistrement de la collection devrait faciliter l'identification des documents selon les auteurs, les titres et les sujets. Une telle liste s'appelle habituellement catalogue ou base de données du service de documentation.

Les types de catalogue les plus courants en service aujourd'hui sont :

- les catalogues de livre
- les fichiers
- les catalogues ou bases de données informatiques.

Les catalogues de livres et les fichiers conviennent mieux aux services de documentation qui ne disposent pas d'ordinateur. Si le service dispose d'un ordinateur, il devrait développer un catalogue ou une base de données informatique.

Les catalogues sont encore parfois gardés sur microfilm ou microfiche. Il faut un équipement spécial pour les produire et les consulter, et il peut être difficile de les maintenir à jour. Ceux-ci ont généralement été remplacés par des catalogues informatisés.

#### *Catalogues de livre*

Dans un catalogue simple, sont entrées ou écrites les descriptions de chaque document de la collection sur des feuilles volantes ou un cahier ou un registre. Ils peuvent également être produits par la reproduction en photocopie des fichiers ou l'impression de catalogues informatisés.

Les catalogues de livre peuvent convenir aux très petits services de documentation, mais les garder à jour peut devenir un grand problème si la collection accroît à même un rythme modeste. D'autre part, on peut très facilement faire des photocopies ou des listings supplémentaires du catalogue à distribuer à d'autres endroits pour servir des usagers travaillant dans des bureaux de terrain ou des sites de projets largement dispersés. Un listing de catalogue informatisé peut également satisfaire la plupart de ces besoins.

#### *Fichiers*

Les fichiers, dans lesquels les descriptions de documents sont écrites ou dactylographiées sur des fiches, qui sont alors classés dans des tiroirs, sont plus flexibles que les catalogues de livre parce que l'on peut y faire de nouvelles entrées facilement entre classées aux bons endroits. Maintenir le catalogue à jour devient donc beaucoup plus

facile. On peut produire des copies multiples des cartes pour faciliter le maintien des copies du catalogue à d'autres endroits.

Le grand inconvénient au fichier est que la tâche de classement correct des cartes exige une certaine quantité de formation et peut prendre de très longues heures si de nouveaux documents s'ajoutent à la collection fréquemment ou en grands nombres. Il est également facile de faire des erreurs dans le classement, chacune de ses erreurs rend le catalogue progressivement inutile comme guide de contenu de la collection.

D'autres inconvénients sont que les usagers doivent se rendre au service pour consulter le catalogue, et que beaucoup d'usagers trouvent également difficile d'apprendre à se servir correctement d'un fichier.

**Voir également : Manuel de Centres de Ressources de Healthlink Worldwide**

- 5.4 Catalogage des outils
- 5.4.1 Décider ce qu'il faut cataloguer
- 5.4.2 Comment cataloguer les outils
- 5.4.3 Exemples des fiches de catalogue
- 5.4.4 Classement des fiches de catalogue

*Catalogues et bases de données informatisés*

Le catalogue ou la base de données informatisés a beaucoup d'avantages par rapport aux autres formes de catalogue. Il suffit de préparer une seule entrée pour chaque document, et on peut faire des recherches plus sophistiquées qu'avec d'autres types de catalogue; par exemple, il est possible d'identifier rapidement tous les documents publiés avant ou après une date particulière et sur une combinaison particulière de sujets, et ainsi de suite.

On peut tirer des copies numériques de ces catalogues, du catalogue entier, des sections choisies ou on peut tirer facilement sur imprimante des entrées particulières. On peut facilement mettre à jour des catalogues informatisés, et les augmenter avec des registres transférés à partir d'autres systèmes informatisés.

Les principaux inconvénients au catalogue ou à la base de données informatisés sont :

- le service doit avoir accès à un ordinateur et à un matériel annexe avant de pouvoir créer, maintenir ou employer un catalogue
- le personnel a besoin de formation au delà de celle requise pour acquérir des capacités de catalogage de base
- certains usagers peuvent avoir besoin de formation pour employer un système informatisé
- Si on ne peut accéder au catalogue que sur un seul ordinateur, seuls un membre usager ou du personnel peut consulter le catalogue à la fois

### Encadré 7D : Bases de données

[Inspiré de : **Manuel de Centres de Ressources de Healthlink Worldwide**, Section 6.8 Bases de données]

Une base de données consiste en information stockée sur un ordinateur de telle manière à pouvoir être :

- visitée pour trouver certains détails
- affichée à l'écran d'ordinateur ou imprimée sur papier sous divers modèles
- triée de sorte à pouvoir être commandée de différentes manières, comme par l'auteur, le titre, le sujet et la date de la publication

Une base de données se compose d'archives', où toutes les informations relatives à un élément tel que la publication ou une organisation sont stockées. Les archives équivalent aux fiches dans un système de catalogue de fiches. Chaque archive se compose de 'champs', où des informations relatives à différents aspects de l'élément sont stockées – par exemple, l'auteur ou le mot-clé, ou le nom de l'organisation ou son numéro de téléphone. Les champs peuvent être répétés pour abriter plus d'un auteur ou mot-clé, ou divisé en sous champs pour contenir les titres et sous-titres, ou l'éditeur et le lieu de publication.

Une base de données est plus rapide et plus flexible qu'un système manuel. Par exemple, la recherche d'un catalogue de fiches se limite au nombre de fiches pouvant être produites, et la manière dont l'information est présentée ne peut être changée qu'en récrivant ou en retapant les fiches.

Les types de base de données le plus souvent utilisés dans les centres de ressource sont les bases de données bibliographiques et la liste d'expédition ou bases de données de 'contact'.

Une base de données bibliographiques est comme un catalogue de fiche électronique. Chaque archive contient des détails d'outils semblables aux fiches d'un catalogue. Chaque champ contient des informations sur un aspect d'un outil par exemple l'auteur ou le titre.

Une base de données de liste d'expédition est comme un carnet d'adresse électronique. Chaque archive contient des informations sur les individus ou les organisations. Chaque champ contient des informations sur un aspect de l'individu ou de l'organisation, par exemple le nom, la profession, le type d'organisation, ou l'adresse.

Vous trouverez d'autres conseils d'applications de base de données et de choix de logiciel de base de données sur le site Web d'ItrainOnline (voir Encadré 7E).

### **Encadré 7E : ItrainOnline : bases de données**

Les ressources énumérées dans cette section aident au choix d'un système de base de données et à la planification d'une structure qui satisfait les besoins spécifiques d'une organisation.

- Introduction
- Fondamentaux de base de données
- Choix d'une base de données
- Établir un site Web guidé par la base de données
- Généralités
- Systèmes de gestion de contenu
- Logiciel

<http://www.itrainonline.org/itrainonline/english/databases.shtml>

#### *Standardisation dans le catalogage*

Quelque soit le format physique choisi pour le catalogue du service, il est nécessaire d'appliquer des règles et des procédures normalisées dans la préparation des entrées catalogue (les descriptions formalisées de documents). Si des formes normalisées de nom, de disposition et de terminologie ne sont pas employées, il devient très rapidement difficile de trouver des entrées connexes ou d'effectuer des recherches efficaces.

Plusieurs codes internationaux de règles de catalogage ont été développés pour normaliser la pratique de catalogage. Ceux-ci sont essentiellement conçus à l'usage des catalogueurs professionnels, et sont trop détaillés et sophistiqués pour un usage dans des services locaux de documentation.

Dans beaucoup de pays, les associations locales de bibliothèque ou les écoles de bibliothèque ont produit des codes nationaux de catalogage, souvent en langues locales et appropriées aux conditions locales telles que l'utilisation locale, telle que les formes de nom de famille, etc. Ceux-ci peuvent être plus appropriés à l'usage des services locaux de documentation que les règles internationales.

Le but serait d'appliquer quelques règles de base qui garantiront que le catalogue du service est organisé sur des bases saines dès le début et offrent une base solide pour le développement du catalogue par le personnel professionnel si cela s'avère nécessaire à l'avenir.

Une liste des articles de base qui devraient être inclus dans les entrées catalogue des documents d'un service local de documentation vous est fournie ci-dessous.

#### *Comment préparer des entrées catalogue*

Il est important de se rappeler que le catalogue est un moyen vers une fin -- localisation de documents dans la collection -- et pas une fin en soi. Dans la plupart des services locaux,

il n'est pas besoin de cataloguer les documents en détail profond. Les éléments de base à enregistrer pour chaque document sont :

- le nom de l'auteur ou des auteurs
  - qui peut être celui de l'institution de même que celui d'un individu
- le titre (et sous-titre, le cas échéant)
- l'édition (autre que la première)
- la date de la publication
- le nom de l'éditeur
  - pas nécessaire dans le cas des articles périodiques
- la série ou le plus grand document auxquels le document appartient, le cas échéant
  - par exemple un volume de travaux de conférence, un numéro de périodique courant
- des numéros d'identification, par exemple le nombre international standard de livre (ISBN), numéro de série, numéro de rapport, etc.
- une indication du sujet du document
  - cela peut se faire sous forme de numéro de classement ou d'ensemble de termes normalisés employés pour décrire le sujet, connu sous le nom de descripteurs
- une indication du lieu de localisation du document dans le service de documentation
- le numéro d'accession
- le type de document
  - par exemple l'appareil de cassette vidéo, de diapositives, etc., si cela n'est pas clair du reste de la description

Deux éléments normalement inclus dans les entrées catalogue peuvent être omis dans un catalogue de base, à savoir le lieu de publication et des descriptions de la composition physique du document – nombre de pages, illustrations, tableaux, graphiques, etc.— connu comme collation.

Le nom de la série peut être omis dans le cas d'oeuvres complètes telles que les livres et les rapports, mais dans le cas des documents tels que les articles dans les périodiques courants, ou les documents de conférence inclus dans des volumes de travaux de conférence, les descriptions du numéro de périodique ou du volume complet doivent être ajoutées de sorte que les usagers sachent où trouver l'article dans le service de documentation.

Beaucoup de documents, en particulier les livres à publication commerciale, contiennent des entrées catalogue eux-mêmes, habituellement au dos de la page titre. Cette information peut être employée comme guide à la production des entrées de catalogue, économise le temps et l'effort.

Facilite le catalogage

On peut recueillir des conseils et de l'aide pour le catalogage souvent auprès partir du personnel professionnel d'autres bibliothèques ou services de documentation dans le pays. Lors de l'installation du service et l'organisation des volumes de document existants

il est peut être recommandé d'employer un bibliothécaire ou un documentaliste qualifié sur contrat pendant quelques semaines pour produire le premier catalogue et pour préparer les règles de base pour guider le personnel à l'avenir.

### Traitement physique

Une fois qu'un document a été catalogué, indexé et classé, il devra habituellement subir une certaine forme de traitement physique pour le préparer à l'utilisation. Le traitement physique des documents peut inclure :

- le marquage du document, habituellement avec un cachet de propriété, pour prouver qu'il appartient au service de documentation
- le marquage du document avec son cote pour montrer où il devrait être gardé
- le repérage du document avec son numéro d'accession de sorte qu'il puisse être compté, au besoin, en cas d'inventaire ou d'audit qui viendrait à se faire
- la préparation du document à l'usage en y apposant des étiquettes, des pochettes, des cartes, etc. -- par exemple, une étiquette de date sur laquelle est enregistrée la date où un document prêté doit être retourné au service
- la protection du document contre l'usure et la déchirure, par exemple, en y appliquant une couverture en plastique transparente ou en renforçant le dos avec un ruban adhésif clair

La forme de traitement dépendra de l'objet pour lequel le document doit être employé et la fréquence prévue pour son emploi de même que le montant d'argent disponible pour l'achat de documentation et le temps disponible au personnel pour le travail.

Il n'est évidemment pas utile de passer beaucoup de temps et d'argent au traitement de documents à vie active courte (par exemple des brochures annonçant des événements à venir, des rapports annuels, des numéros de journaux et de bulletins d'actualité), que l'on ne prévoit pas utiliser très souvent ou qui sont censés n'être employés qu'à l'intérieur du service de documentation.

### Réparation des documents

Le personnel du service de documentation devrait savoir réparer les documents endommagés, quand ceux-ci sont encore utiles. Les documents endommagés qui ne sont plus utiles devraient être retirés de la collection et être mis au rebut.

La réparation et la reconstitution des documents rares et précieux sont un art qui exige un personnel particulièrement qualifié et un équipement spécial. Le personnel d'un bon service local de documentation n'a pas besoin de connaître des techniques fondamentales de réparation pour prendre soin des types de dégâts courants tels que les pages déchirées et les couvertures endommagées.

Les pages déchirées se réparent mieux avec du ruban adhésif 'invisible'. Le ruban adhésif ordinaire clair devrait être évité car il tend à se rétrécir avec le temps, à se salir et à

devenir collant sur ses bords. Les couvertures endommagées peuvent se réparer avec un ruban 'invisible', un film de plastique adhésif clair ou un ruban de réparation relieur.

Les documents aux couvertures très endommagées ou usées devraient être envoyés pour nouvelle reliure auprès d'un relieur qualifié. Les bibliothèques nationales et universitaires ont souvent leurs propres ateliers de reliure et sont parfois disposées à relier et à réparer des documents appartenant à d'autres institutions. La plupart des pays ont des sociétés commerciales de reliure capables d'effectuer ce travail.

## 8. Produits et services d'information

### Introduction

L'objectif final de tout service de documentation est de fournir des produits et des services de l'information pour permettre aux usagers et aux usagers potentiels de :

- suivre les progrès des nouveaux développements dans le secteur
- identifier les documents ou les ensembles spécifiques de documents touchant à leur travail ou à leurs intérêts
- obtenir des copies de ces documents
- obtenir une information effective sur des problèmes spécifiques

Il ne pourra ce faire qu'en développant des produits et des services de l'information qui satisfont à leurs besoins et sont viables en termes de ressources disponibles. L'importance relative des divers types des produits et de services de l'information variera en fonction de l'importance relative de ces différents types de besoins d'usager. Les produits et les services de l'information peuvent être mis à la disposition

- de tous les usagers
- seulement de quelques usagers
- gratuitement
- contre paiement

Par exemple, certains services ne seront fournis qu'au personnel de l'institution mère ou au le personnel de l'institution mère pourra les recevoir gratuitement tandis que les étrangers au service devront payer des droits ou un abonnement.

Un service de documentation nouvellement établi devra commencer par offrir des produits et des services de l'information aux usagers, même à petite échelle, aussitôt que possible. Cela permet aux usagers de voir ce que le service peut faire pour eux, et permet d'obtenir plus facilement l'appui de l'institution mère et d'autres sources.

### Enseignement des capacités de l'information

Quand le personnel du service de documentation a acquis lui-même une bonne connaissance de ses ressources de l'information (y compris les ressources externes) il sera en mesure, non seulement d'aider les usagers à trouver les documents ou l'information dont ils ont besoin, mais enseigner également à ces usagers comment trouver l'information par eux-mêmes.

**Voir également: Manuel de Centres de Ressources de Healthlink Worldwide**

7.3 Sessions introductives et capacités de l'information

## Types de produits et de services de l'information

Les produits de l'information sont des documents produits par le service de documentation sur la base de l'information et des documents qu'il acquiert ou contient ou auxquels il a accès. Les services d'information sont des moyens de disséminer les produits de l'information, et l'information en général, vers les usagers. Les principaux groupes de produits et de services de l'information sont :

- les produits et services courants de sensibilisation
  - la fourniture d'informations sur les développements d'actualité dans le secteur, y compris les nouvelles publications, la recherche en cours, les projets de développement, les événements à venir, les nouveaux produits et services, et ainsi de suite
- services de recherche de littérature
  - la fourniture de descriptions bibliographiques des documents ou ensembles de documents spécifiques requis par les usagers
- services d'approvisionnement en document
  - la fourniture des originaux ou des copies de documents complets ou de parties de documents tenus par le service de documentation ou disponibles ailleurs; comprend la lecture à l'intérieur et l'emprunt hors bibliothèques
- services de renseignements
  - la fourniture de renseignements aux usagers, allant des services rapides de référence conçus pour offrir des réponses immédiates aux simples renseignements, aux services de recherches destinés à l'analyse des problèmes complexes
- paquets de l'information
  - volumes de matériels d'informations sur des questions spécifiques

Ces services sont décrits en détails plus profonds ci-dessous.

## Livraison électronique

Le développement de l'Internet, du World Wide Web, du E-mail et autres méthodes électroniques de recherche et d'obtention de l'information a eu un important impact sur la conception, l'opération et l'utilisation des produits et des services de l'information au cours de ces dernières années. Ces méthodes peuvent être employées, isolément ou en association, pour livrer la plupart des produits et des services de l'information décrits ci-dessous. Comme il a été signalé dans l'introduction aux présentes recommandations, un service local de documentation qui ne dispose pas d'ordinateur et d'accès à l'Internet ne pourra pas tirer bénéfice de l'accès à la grande diversité de produits et de services de l'information mis actuellement à disposition en format électronique – dont beaucoup sont, en outre gratuits ou à moindre coût.

**Voir également : Manuel de Centres de Ressources de Healthlink Worldwide**

- 6.9 Ressources électroniques [listes de]
- 6.9.1 Sites Web
- 6.9.2 Journaux et bulletins électroniques
- 6.9.3 Formation en ligne
- 6.9.4 Conférences électroniques
- 6.9.5 Bases de données et autres ressources sur CD-ROM
- 6.9.6 Bases de données sur l'Internet
- 6.9.7 Collections d'image sur l'Internet

### Produits et services d'actualité de sensibilisation

Les usagers du service de documentation doivent être au courant des activités d'actualité dans leurs domaines d'intérêt en termes de nouvelles publications, de nouveaux produits et de services, d'événements ultérieurs, de recherche nouvelle, en cours et achevée récemment et des nouvelles générales.

- Avant de développer des produits et des services courants spécifiques de sensibilisation, le service de documentation devrait s'assurer que ses usagers peuvent rester à niveau en leur fournissant
- une collection adéquate de périodiques courants, y compris des journaux, des bulletins, des extraits de bulletins, des listes d'acquisitions, etc.
- l'accès à des sources d'information courante extérieures, y compris des services d'informations en ligne, des services d'alerte E-mail, des gestionnaires Listserv, des sites web, etc.
- des affichages d'informations sur de nouvelles ressources de l'information, des notifications d'événements, des informations générales sur les nouveaux développements, etc.

Autant que possible, des dispositions devraient être prises mettre directement les produits de sensibilisation courants et l'accès à des sources extérieures à la disposition des usagers à leur lieu de travail.

Un service de documentation qui a accès à un ordinateur sera en mesure de

- concevoir et produire des produits de sensibilisation courants plus attrayants
- distribuer l'information de sensibilisation courante à moindre coût en format numérique – par exemple, par E-mail ou site Web.

La mise à disposition d'un bon service de sensibilisation courant impose des exigences considérables en termes de temps à la disposition du personnel, mais est généralement bien appréciée des usagers.

**Voir également: Manuel de Centres de Ressources de Healthlink Worldwide**

7.9 Services d'actualité de sensibilisation

*Bulletins et bulletins d'information*

Plusieurs des types spécifiques d'information de sensibilisation courante décrits ci-dessous peuvent se combiner en bulletin ou bulletin d'informations générales. Un tel bulletin devrait fournir des informations sur les ressources, les produits et les services de l'information du service de documentation lui-même, de même que disséminer des informations générales d'intérêt local. Il pourrait comprendre, par exemple :

- des informations sur les nouvelles publications et celles à venir
- des informations sur les publications récemment acquises par le service
- des informations sur les nouveaux produits et services pour le secteur de l'eau et de l'assainissement, en particulier les produits et services de l'information
- des photocopies de coupures de presse
- des nouvelles d'événements à venir, y compris des cours de formation
- des informations sur des projets de recherche en cours
- des informations générales sur le service de documentation, son institution mère, d'autres institutions du secteur de l'approvisionnement en eau et de l'assainissement dans le pays, et les développements nationaux et internationaux pertinents pour les préoccupations locales
- des exemples sur la façon dont les ressources de l'information et la gestion des connaissances ont permis aux gens intervenant dans le domaine d'atteindre leurs objectifs

Un bulletin d'information devrait porter un titre clair et approprié et des descriptions complètes de l'éditeur, du personnel éditorial, de la fréquence de publication, de l'abonnement (si besoin) et ainsi de suite. Le volume et le numéro d'actualité et la date de publication devraient également être spécifiés clairement.

**Voir également: Manuel de Centres de Ressources de Healthlink Worldwide**

6.7.4 Journaux et bulletins électroniques

7.13 Bulletins

Un exemple de service complet d'informations touchant plusieurs sujets évoqués ci-dessus en anglais, français et espagnol tant en ligne qu'en version de papier, est offert par le Service d'informations de l'eau et de l'assainissement produit par l'IRC, Source Water and Sanitation News Service (Encadré 8A).

*Listes d'accessions*

Une liste d'accessions est une liste de documents récemment acquis par le service de documentation. Si le service coopère avec d'autres services de la localité, sa liste d'accessions pourra inclure les documents acquis par tous les services en coopération.

Une liste d'acquisitions peut donner décrire

- tous les documents qui ont été acquis par le service pendant une période donnée (par exemple les trois derniers mois)
- seulement ceux que le personnel pense les plus appropriés aux besoins des usagers du service.

La liste peut être agencée par sujet ou une autre manière commode (par exemple en sections principales comme celles dans lesquelles les volumes sont disposés). La liste devrait fournir assez d'informations sur chaque document pour permettre aux usagers de décider si celui-ci peut les intéresser. Elle devrait donc inclure des descriptions de l'auteur, du titre, de l'éditeur, du lieu et de la date de publication, la série, et toutes autres informations appropriées sur le document.

Cette information est habituellement incluse également dans l'entrée catalogue du document, de sorte que :

- si le service a un catalogue informatisé, la liste des acquisitions peut être produite très facilement à partir des registres informatisés
- si le service a un fichier et un photocopieur, la liste des acquisitions peut être produite en photocopiant les entrées catalogue

Une liste des acquisitions devrait inclure les formulaires de demande sur lesquels les usagers peuvent écrire les descriptions des documents énumérés qu'ils souhaitent voir.

## **Encadré 8A : Service d'informations de l'eau et de l'assainissement, Source Water and Sanitation News Service**

Ce service d'informations de l'eau et de l'assainissement est fourni par l'IRC, le Centre International de l'Eau et de l'assainissement en coopération avec le Conseil de Concertation pour l'Approvisionnement en eau et l'assainissement (CCAEA) et les partenaires locaux. Le service comprend :

- Source Weekly, publié 26 fois par an par E-mail et en ligne.
- Source Bulletin, publié 6 fois par an en ligne et sur papier.

### *Source Weekly*

Source Weekly est accessible en ligne au : <http://www.irc.nl/content/view/full/168>

Les sections de Source Weekly :

International	Citation de la semaine
Afrique au Sud du Sahara	Afrique du Nord et Moyen Orient
Asie & Pacifique	Amérique latine et Caraïbes
Europe de l'Est & du Centre	Europe de l'Ouest & Amérique du Nord
Des noms dans la presse	Projets
Vacances de postes	Formation
Réactions de Lecteurs	Choix d'Experts
Leçons d'expériences	Actualité Technologique
Financement	Source - Nouvelles Publications
Du Nouveau sur le Net	Conférences & Événements

### *Source Bulletin*

Source Bulletin est publié en ligne et sur papier tous les deux mois. Cela donne des nouvelles plus détaillées du secteur, des nouvelles du CCAEA et de l'IRC et est disponible pour les lecteurs et les rédacteurs de pays en développement, les institutions de formation et établissements éducatifs, les bibliothèques et les centres de documentation du nord.

Source Bulletin est accessible en ligne au : <http://www.irc.nl/content/view/full/10697>

### *Plus d'informations au :*

Unité de Documentation, Centre International de l'Eau et de l'assainissement, IRC, PO Box 2869, 2601CW Delft, Pays Bas. Téléphone. +31-15-219 29 39. Fax : +31-15-219 09 55. E-mail : [library@irc.nl](mailto:library@irc.nl) Web site : <http://www.irc.nl>.

### *Abrégés*

L'abrégé d'un document fournit un sommaire de son contenu de même que les informations de base sur son auteur, son titre, etc. y compris une liste d'accession.

Les abrégés peuvent être

- inclus dans une liste d'accessions
- édité dans un bulletin de abrégés séparé

Un bulletin de résumé peut contenir des abrégés de documents qui ne sont pas dans les volumes du service de documentation. D'autres institutions peuvent fournir des abrégés de leurs publications récentes, ou d'autres services de documentation peuvent fournir des abrégés de documents ajoutés récemment à leurs propres volumes.

La rédaction de abrégés est une tâche à forte intensité de main d'oeuvre qui devrait être évitée par un petit service local de documentation à moins de disposer d'un personnel professionnel qualifié et d'un personnel technique approprié disponibles et disposés à le faire. Comme guide approximatif, un rédacteur de abrégés travaillant à plein temps serait en mesure de produire environ quinze abrégés par jour.

Beaucoup de documents -- en particulier les articles périodiques -- contiennent déjà des abrégés préparés par leurs auteurs, et qui peuvent être employés au lieu de rédiger de nouveaux abrégés. De même, des abrégés de documents appropriés ont pu être déjà publiés par des services de rédaction d'abrégés existants. Si le service souscrit à un de ces services, il n'y a aucun besoin de préparer de nouveaux abrégés de ces documents. Si le service souscrit à un service de rédaction d'abrégés en ligne, il pourra télécharger les abrégés d'intérêt pour ses propres usagers et les ajouter à sa propre base de données ou les inclure dans son propre bulletin d'abrégés.

Un bulletin d'abrégé devrait comprendre des formulaires de demande sur lesquels les usagers peuvent écrire les descriptions des documents énumérés qu'ils souhaitent voir.

**Voir également: Manuel de Centres de Ressources de Healthlink Worldwide**

7.10 Abrégés

7.10.1 Exemples d'abrégés

*Contenu réel*

Une manière de fournir des informations sur le contenu de nouveaux documents plus facilement que de rédiger des abrégés consiste à faire des photocopies de leurs pages de tables de matières et de circuler celles-ci aux usagers à intervalles réguliers.

Ce type de service s'appelle 'service de tables de matières courant'. Il se limite souvent aux pages de la table des matières de périodiques, mais il n'y a aucune raison pour laquelle les pages de tables des matières de livres et rapports ne pourraient pas être copiées également. La circulation des copies des pages de tables des matières évite les problèmes liés à la circulation des documents originaux – en particulier les périodiques courants -- discutés ci-dessous (Circulation de périodiques courants).

S'il n'y a pas beaucoup de documents et pas beaucoup d'usagers, et si la plupart des usagers partagent les mêmes intérêts, toutes les pages de tables des matières qui sont copiées à tout moment peuvent être combinées en un bulletin collectif de tables des

matières courant à distribuer à tous les usagers. Autrement, les pages de tables des matières peuvent être distribuées aux usagers de manière sélective selon leurs intérêts. Dans ce cas-ci, les usagers devront tenir informé le personnel du service de documentation de leurs intérêts. Un formulaire de profil d'utilisateur peut être conçu à l'image de celui autrefois employé par le Service de Diffusion sélective de l'information (SDI) de la bibliothèque et du centre de documentation de l'IRC. Un bulletin de tables des matières courant devrait inclure des formulaires de demande sur lesquels les usagers peuvent écrire les descriptions des documents énumérés qu'ils souhaitent voir.

### *Coupages de presse*

Un service de coupures de presse met à la disposition des usagers des photocopies d'informations ou d'articles d'intérêt ce qui récemment apparus dans les journaux ou les bulletins collectifs.

Ce genre de service peut être important pour les décideurs, les planificateurs et les gestionnaires intéressés par les aspects sociaux et politiques de l'approvisionnement en eau et de l'assainissement plutôt que par les aspects purement techniques.

L'utilité d'un service coupures de presse dépendra de

- combien de journaux ou de bulletins collectifs le service de documentation reçoit
- combien de ses usagers ont un accès direct aux mêmes sources.

Si le service ne reçoit que des journaux que la plupart de ses usagers voient déjà, il n'y a pas de sens à fournir un service de coupures de presse, bien qu'il puisse être utile de garder des coupures d'articles pertinents dans un dossier pour des références futures. Le découpage de coupures de journaux peut prendre du temps, mais qui en vaut la peine si des coupures pertinentes sont affichées sur un panneau d'affichage et changées régulièrement. Cela va attirer les gens vers le centre du service de documentation.

### *Descriptions des projets de recherche*

Un registre des projets de recherche en cours peut offrir des informations sur les activités de recherche de l'institution mère ou des autres institutions. Un tel registre implique beaucoup de temps et d'effort dans la collecte et la rédaction des descriptions de projets de recherche et le maintien de la liste à jour. Il est peut être plus facile d'inclure des nouvelles informelles sur les projets locaux de recherche dans un bulletin collectif ou reproduire des descriptions de projet déjà produits pour des registres de recherche nationale ou autres.

### *Calendrier d'événements ultérieurs*

Les nouvelles d'événements ultérieurs peuvent être recueillies facilement auprès des sources publiées (sources en ligne y compris), ou elles peuvent être reçues directement par le service de documentation ou son institution mère. L'information de diverses sources peut être combinée en calendrier d'événements ultérieurs à distribuer sous forme de

publication séparée ou publier en bulletin collectif. Les informations sur l'enseignement et les possibilités de formation (cours, ateliers, bourses et récompenses, etc....) sont souvent fournies séparément des informations relatives aux événements ultérieurs. Une fois qu'un tel calendrier a été créé, il devient aisé de le tenir à jour en éliminant les événements passés et en ajoutant les nouveaux, en particulier si le service a accès à un ordinateur.

#### *Circulation de périodiques courants*

Au lieu de distribuer les copies des pages de tables de matières de périodiques courants, les périodiques eux-mêmes peuvent être distribués, pour permettre aux usagers de les consulter à leur lieu de travail. Ce service est habituellement beaucoup apprécié par les usagers si cela marche bien, mais il n'est pas toujours facile à réaliser. Il implique les étapes suivantes :

- décider quels usagers devraient recevoir le service
  - il est recommandé de limiter le service à des groupes spécifiques d'usagers -- par exemple, les cadres supérieurs ou le personnel de la recherche – dont le lieu de travail n'est pas trop éloigné du service de documentation
- découvrir quels périodiques chaque usager voudrait recevoir
  - si le service reçoit beaucoup de périodiques ou ne dispose que d'un personnel travaillant à temps partiel, il est peut être recommandé de limiter le nombre de titres que chaque usager peut recevoir
- préparer une liste de circulation pour chaque titre
  - cette liste donne les noms des usagers qui doivent recevoir le titre, l'ordre dans lequel ils devraient normalement le recevoir
- distribuer les numéros courants de chaque titre selon la liste de circulation

Une copie de la liste de circulation est jointe à chaque numéro du titre quand elle arrive dans le service de documentation. Le numéro est envoyé à la première personne sur la liste, qui est censée la lire et la passer à la personne suivante au cours d'une certaine période -- habituellement deux ou trois jours. La dernière personne sur la liste est chargée de renvoyer le numéro au service de documentation.

Il peut se produire des problèmes quand :

- il y a trop de gens sur la liste de distribution
- les usagers ne transmettent pas le numéro dans les délais
- les usagers sont absents de leur lieu de travail pendant un certain temps

Ces cas ralentissent le processus de circulation et provoquent le mécontentement des usagers se trouvant au bas de la liste, et qui ne peuvent pas recevoir les périodiques avant qu'ils ne soient longtemps dépassés.

Pour éviter ces problèmes, le service de documentation devrait maintenir un contrôle strict sur la circulation. Le promptitude avec laquelle les usagers transmettent les périodiques à leurs suivants sur la liste devrait être suivie, et les contrevenants récidivistes retirés de la

liste. Les gens qui sont absents de leur lieu de travail pendant de longues périodes devraient être temporairement retirés de la liste ou être contournés jusqu'à leur retour. S'il y a davantage qu'environ dix personnes sur la liste de circulation d'un titre particulier, un deuxième abonnement devrait être émis. Si cela n'est pas possible, le titre devrait être retiré de la liste de circulation ou le nombre d'utilisateurs sur la liste devra être réduit.

#### *Diffusion sélective de l'information (SDI)*

L'expression 'diffusion sélective de l'information' (SDI) peut être personnalisée pour satisfaire aux besoins spécifiques des individus. Par exemple, on peut préparer différentes listes de nouvelles acquisitions avec ou sans abrégés contenant chacune des descriptions de documents considérés comme susceptibles de présenter un intérêt pour des individus spécifiques.

Un service de SDI peut être fourni plus efficacement à l'aide d'un ordinateur, mais ne peut être offert qu'à une échelle limitée par un service de documentation qui n'a pas d'ordinateur.

L'organisation d'un service de SDI comprend les étapes suivantes :

- décider quels groupes d'utilisateurs peuvent employer le service
  - Si les installations informatiques ne sont pas disponibles, il peut être recommandé de limiter le service à des groupes donnés tels que les chercheurs et la direction générale. Si un ordinateur est disponible, le service peut être offert à base d'abonnement. Un abonnement aide à limiter le service aux personnes qui en profitent.

Découvrir les intérêts des utilisateurs potentiels

- demander aux utilisateurs d'énumérer les sujets auxquels ils sont intéressés sur un formulaire de profil d'intérêt de SDI semblable à celui décrit en Annexe C, schéma 6.
  - Il est recommandé de limiter le nombre de thèmes qu'un utilisateur peut inclure dans son profil, en particulier si le service ne doit pas être informatisé.
- créer un profil d'utilisateur pour chaque utilisateur.
  - Ceci peut se faire en affectant des numéros de classement aux thèmes énumérés, en utilisant le même système de classement que celui est employé pour classer les documents. Une autre manière consiste à traduire les termes utilisés dans la liste en descripteurs assortis tirés du thesaurus utilisé dans l'indexation.

Si le service de SDI doit être informatisé, le profil d'utilisateur est saisi dans l'ordinateur.

Lorsque de nouveaux documents s'ajoutent au catalogue ou à la base de données, ils peuvent être automatiquement comparés à chaque profil d'utilisateur et on peut imprimer les différentes listes de documents appropriés pour chaque utilisateur.

Si le service de documentation n'a pas accès à un ordinateur, un service de SDI restreint peut être organisé manuellement. Dans ce cas-ci, les thèmes d'intérêts pour les utilisateurs devraient être enregistrés dans un fichier disposé selon le numéro de classement. Après que les documents nouvellement acquis ont été catalogués et classés, ils devraient être

vérifiés par rapport à l'index pour voir s'ils correspondent aux besoins d'un usager quelconque. Ces documents peuvent être mis de côté tandis que vous envoyez un avis informant l'utilisateur de la réception de ces documents.

## Recherche de la littérature

La recherche de la littérature est le processus de recherche des sources bibliographiques publiées et non publiées (catalogues, listes, index, bases de données bibliographiques, etc., imprimées et en formats électroniques) pour identifier et localiser

- des documents spécifiques
- des ensembles de documents ayant des caractéristiques communes -- par exemple, des documents sur un thème particulier ou d'un auteur particulier

Les recherches de la littérature peuvent s'effectuer :

- dans le cadre du processus général d'identification des documents à acquérir par le service.
- à la demande ou au nom d'un usager ou un groupe d'utilisateurs
- par les utilisateurs eux-mêmes

Des recherches de la littérature peuvent se faire au nom des utilisateurs en conséquence d'une demande spécifique de documents ou dans le cadre d'un plus grand processus pour répondre à une demande générale de l'information sur un thème.

La première source d'une recherche de la littérature devrait être le propre catalogue du service de documentation. C'est pourquoi il est important de tenir un catalogue complet, précis, à jour et bien organisé pour s'assurer que les demandes seront satisfaites auprès des ressources locales autant que possible. Cela économise du temps, de l'effort et de l'argent, rehausse la réputation du service de documentation parmi les utilisateurs et permet de s'assurer que l'effort déployé pour bâtir une collection de documents bien conçue n'est pas vain.

Aucun service de documentation ne peut prétendre avoir dans sa propre collection chaque document désiré par les utilisateurs. L'accès à d'autres sources bibliographiques est essentiel pour que les utilisateurs puissent identifier au moins une proportion raisonnable des documents dont ils peuvent avoir besoin.

Beaucoup de recherches élargies de la littérature peuvent se faire par l'Internet, à l'aide des outils de recherche évoqués au chapitre 6 (Voir Encadrés 6B et 6C).

**Voir également: Manuel de Centres de Ressources de Healthlink Worldwide**  
7.4.2 Comment effectuer une recherche littéraire

### *Documents spécifiques*

La recherche de documents spécifiques implique :

- vérifier que les descriptions disponibles (le nom de l'auteur, etc...) sont suffisamment complètes et précises pour être recherchées dans le catalogue du service
- vérifier le catalogue pour voir si le document est déjà en stock, et si oui, où il se trouve dans le service
- s'il n'est pas en stock, vérifier les sources bibliographiques pour confirmer et compléter les descriptions bibliographiques, y compris, si possible, le prix

En supposant que l'utilisateur veut voir un document qui ne se trouve pas dans les volumes, des mesures devraient être prises pour acquérir le document pour la collection, ou pour emprunter une copie auprès d'une autre bibliothèque ou un autre service de documentation.

### *Ensembles de documents*

La recherche afin d'identifier un ensemble de documents d'un type particulier implique :

- trouver exactement ce que l'utilisateur veut
  - Le personnel devrait être assez avisé des sujets d'intérêt pour les usagers de sorte à pouvoir les aider à formuler des demandes précises qui reflètent leurs besoins. Il est important d'obtenir autant d'information que possible de la part de l'utilisateur, de la vérifier, avant de commencer la recherche. Les usagers tendent souvent à formuler des demandes de renseignements très générales, par exemple, 'approvisionnement en eau en milieu rural', alors qu'ils ont besoin de quelque chose de réellement spécifique, comme 'la construction de puits peu profonds dans les zones arides'.
- traduire les demandes des usagers en termes qui facilitent la recherche
  - Si on a utilisé un thesaurus pour classer le catalogue, par exemple, la demande devrait être traduite dans les termes utilisés dans le thesaurus. Si la recherche est élargie à d'autres sources, les termes de la recherche devront être adaptés à d'autres langues d'indexation.
- identifier les sources bibliographiques et autres à rechercher
- identifier les documents appropriés dans ces sources
- choisir les documents spécifiques parmi ceux qui ont été identifiés
- localiser des documents spécifiques
  - Suivre la procédure de recherche de documents spécifiques décrite ci-dessus.

Il est utile de garder un registre de toutes les recherches, en particulier les recherches étendues, en notant le sujet, la stratégie de recherche, les sources utilisées et les résultats obtenus, pour une éventuelle utilisation future pour répondre à d'autres demandes semblables.

### Approvisionnement des usagers en documents

Lorsque les usagers veulent voir des documents qu'ils jugent utiles ces documents doivent se trouver dans les volumes du service ou ailleurs, et être fournis, sous sa forme originale ou comme copie.

La manière la plus simple de répondre aux demandes se trouve dans les documents de la collection, plutôt que d'avoir à les demander ailleurs. La collection devrait donc être soigneusement choisie pour satisfaire les besoins des usagers et être bien gérée pour s'assurer que les documents vont être localisés et fournis le plus rapidement possible. Si les documents ne se trouvent pas dans la collection ils peuvent être :

- acquis pour conservation permanente à travers le processus d'acquisition normale
- emprunté auprès d'une autre bibliothèque ou un autre service de documentation
- fourni en format imprimé ou électronique par une autre bibliothèque, un autre service de documentation ou une autre source extérieure
- téléchargé en format électronique à partir d'une source extérieure

Si une bibliothèque ou un service différents dispose du document mais n'est pas disposé à le prêter ou à en fournir une copie, l'utilisateur devra pouvoir visiter cette institution et y consulter le document.

#### *Éléments d'un circuit d'alimentation de document*

Un service local de documentation doit établir un bon circuit d'alimentation de document capable de :

- enregistrer les demandes des usagers
- maintenir des registres précis, compréhensifs et à jour des documents :
  - en commande
  - en traitement
  - déjà en stock
- localiser les documents qui sont en stock mais :
  - en prêt à d'autres usagers
  - en réparation ou en reliure
- indiquer qu'un document qui n'est pas immédiatement disponible a été demandé par un usager
- accélérer la fourniture des documents demandés qui sont en commande ou en traitement
- rappeler les documents demandés qui sont en réparation ou en reliure ou en prêt à d'autres usagers
- obtenir des copies des documents demandés auprès d'autres sources
- prêter les documents aux usagers
- fournir aux usagers des copies des documents demandés :
  - non disponible en prêt, ou
  - nécessaire à l'utilisateur en permanence.

Ces fonctions sont décrites en détail plus profond en Annexe D.

**Voir également: Manuel de Centres de Ressources de Healthlink Worldwide**

- 7.5 Prêt
- 7.6 La reproduction en photocopie
- 7.7 Approvisionnement de document

### *Droits d'auteur*

Il est important de noter que la production de photocopies est régie généralement par la loi sur les droits d'auteur. La loi sur les droits d'auteur dans la plupart des pays autorise des photocopies uniques de la plupart des documents destinés à des fins de recherches et d'étude. Un article entier dans un périodique peut être copié; cependant, on ne pourra copier un livre complet sans la permission du détenteur des droits d'auteur, qui est habituellement l'auteur ou l'éditeur.

Beaucoup de documents contenus dans un service local de documentation peuvent être exempts de droits d'auteur, parce qu'ils ont été produits par des organisations internationales, des organisations non gouvernemental et d'autres qui autorisent la libre reproduction pour réaliser une plus large diffusion de l'information.

Le Manuel de Centres de Ressources de Healthlink Worldwide comprend un exemple d'attestation de permission à faire de la reproduction à la section 7.6.

Les usagers de service local de documentation recherchent souvent des réponses souvent à des questions d'importance ou complexes auprès des collègues plutôt que du service de documentation. Cependant, le service de documentation a un rôle à jouer en complétant ces canaux informels en mettant à disposition des services de questions réponses plus systématique. La nature du service de questions réponses pouvant être fourni dépendra :

- des types d'information requis par les usagers
- la capacité du service à fournir les informations requises, en termes :
  - d'accès à des sources d'informations appropriées
  - de disponibilité de personnel convenablement qualifié.

Les principaux types de service questions réponses sont :

- service de référence rapide
  - conçu pour fournir des réponses immédiates à des questions simples et spécifiques, principalement basé sur des sources telles que les répertoires, les dictionnaires et les encyclopédies, et généralement offert par le personnel du service lui-même
- service de référence général
  - conçu pour apporter des réponses plus approfondies à des questions plus complexes, principalement basé sur les volumes de document généraux et offert par le personnel, qui peut, dans les cas appropriés, avoir des connaissances spécialisées
- services d'orientation
  - conçus pour mettre les usagers en rapport avec d'autres sources d'information plus appropriées, telles que d'autres services de documentation, basé sur les répertoires, les listes et les catalogues de ces autres sources et offerts par le personnel du service
- Questions Habituelles (FAQ)

- questions et réponses préparées traitant de l'information de base et des domaines les plus communs d'incertitude pour les nouveaux usagers
- services consultatifs
  - pour conseiller les usagers sur les moyens d'action appropriées en ce qui concerne des problèmes particuliers (par exemple technique ou légal), généralement basés sur des sources documentaires et les connaissances professionnelles d'un conseiller, habituellement un professionnel du domaine approprié
- services de recherches
  - pour étudier des problèmes complexes et en présenter les résultats aux usagers dans les formes appropriées, basés sur tous les types de sources d'informations. Généralement offerts par le personnel en collaboration avec les spécialistes de la question ou par d'autres spécialistes à titre de consultation.

Le point auquel un service local de documentation s'impliquera dans la prestation de ces services dépendra largement des activités de son organisation mère.

Tous les services de documentation devraient tendre à fournir un service de référence rapide, un service de référence général et des services d'orientation. Il se peut que le personnel de documentation ne puisse pas lui-même fournir des services consultatifs ou de recherches, mais pourra si l'institution mère est impliqué dans de telles activités, être associé au personnel professionnel et technique dans la prestation de ces services.

Manual for the management of question-and-answer services. Wageningen, The Netherlands: Technical Centre for Agricultural and Rural Co-operation ACP-EU (CTA), 2001. xi, 130 p. ISBN 9290812443.

Ce manuel est disponible gratuitement en fichier pdf au:

<http://www.agricta.org/pubs/qandamanual/index.htm>

Il se destine comme guide aux gestionnaires impliqués dans l'installation d'un service de questions réponses, plus spécifiquement dans la fourniture d'informations de l'agriculture et de sujets connexes.

Même un petit service de documentation peut offrir de bons services de questions réponses à condition que :

- la collection de document soit soigneusement choisie pour satisfaire les besoins des usagers
- le personnel de service ait une bonne connaissance du contenu de la collection
- la collection soit bien organisée et correctement cataloguée, indexée et classée
- le personnel ait une bonne connaissance des autres sources d'information susceptibles d'être utiles pour répondre aux questions des usagers
- le personnel puisse compter sur l'appui et l'aide des autres membres du personnel de l'institution mère et les autres organisations de la localité.

Il y a peu de procédures spécifiques à suivre en ce qui concerne les services de questions réponses. Comme dans le cas des recherches de la littérature, veillez à obtenir les descriptions complètes de ce qui est demandé exactement et gardez vous de l'ambiguïté et le manque de précision en indiquant le sujet.

**Voir également: Manuel de Centres de Ressources de Healthlink Worldwide**

- 7.4 Services consultatifs
- 7.4.1 Entretiens d'orientation
- 7.8 Services de référence
- 7.11 Services de renseignements

### Paquets d'information

Cette section est une adaptation Manuel de Centres de Ressources de Healthlink Worldwide, section 7.12.

Les paquets de l'information sont une manière économique de fournir des informations sur un domaine de sujet particulier aux usagers qui ne peuvent pas se rendre au centre de ressource, et pour les personnes qui passent par l'organisation mère à l'occasion d'une conférence ou tout autre événement.

Les paquets de l'information prennent habituellement la forme de chemises (pochettes de carton) ou d'enveloppes contenant une variété de matériels, tels que des articles de bulletins et de journaux, des pages photocopées de livres, des fiches documentaires, des affiches, des dépliants et de la documentation produits dans l'organisation ou de la documentation distribuée gratuitement par d'autres organisations intervenant dans le même domaine.

Il est important d'obtenir la permission de l'éditeur pour inclure un article (texte ou illustrations) dans un paquet, à moins que l'éditeur ait indiqué que cela n'est pas nécessaire. L'éditeur voudra connaître le but du paquet et son audience cible, le nombre de copies à produire, et toutes charges imposées aux usagers (par exemple, pour couvrir le coût de la reproduction en photocopie et de distribution ou pour réaliser un bénéfice en vue d'aider le centre de ressource).

Si l'on ne reproduit qu'une seule copie, il n'est pas nécessaire de demander la permission de l'éditeur, tant que les lois de droits d'auteur sont respectées.

Il est important de choisir la bonne documentation à contenir dans les paquets de l'information. Cela peut se faire en discutant le contenu avec les membres du Comité consultatif et/ou les usagers clés. Il peut être utile d'inclure un bref formulaire d'évaluation dans le paquet à remplir par les usagers pour améliorer le contenu des paquets de l'information.

Les paquets de l'information devraient toujours comprendre une liste de table des matières qui fournit des descriptions de la source originale de chaque article (comme le titre de livre ou de périodique, l'éditeur et l'année d'édition).

Un paquet de l'information n'est pas statique. Il devra être mis à jour grâce à de la nouvelle documentation, et un certain matériel existant aura à être remplacé. Il est important de garder une photocopie principale de chaque élément, pour s'assurer que les copies sont de la même qualité, et pour ne pas perdre du temps à rechercher l'original pour faire une copie. Si le centre de ressource dispose d'une base de données bibliographique, des codes pourraient être ajoutés aux registres pour indiquer que la documentation conviennet à une incorporation dans le paquet de l'information.

## 9. Promotion du service de documentation

### Introduction

Les usagers potentiels doivent savoir que le service de documentation existe, et ce qu'il peut faire pour eux, de sorte à pouvoir tirer le plein profit de ses services. La direction et le personnel devraient prendre des mesures pour faire la publicité et la promotion du service et encourager la communauté d'usagers à tirer profit de ses services et à justifier le coût et l'effort.

#### **Voir également: Manuel de Centres de Ressources de Healthlink Worldwide**

- 8 Faire des liens et promouvoir le centre de ressources
- 8.1 Impliquer les usagers
  - 8.1.1 Impliquer les personnes clés
  - 8.1.2 Suggestions pour faire participer les différents usagers
- 8.2 Promotion du centre de ressources
  - 8.2.1 Comment projeter une promotion
  - 8.2.3 Activités de promotion
- 8.3 Réseaux et travail en réseau

### Promotion et marketing

Les objectifs généraux de promotion du service de documentation devraient consister

- à encourager les gens à l'employer pour satisfaire leurs besoins d'information
- à inciter les usagers à se sentir bienvenus et confiants que le service existe pour les servir

La promotion du service va permettre aux usagers de faire meilleure utilisation des documents et de l'information, mais elle ne saura remplacer des équipements et des services adéquats. La gestion, le financement, le recrutement en personnel et le fonctionnement du service devraient être correctement organisés avant que des efforts de promotion ne soient entrepris.

Lorsque la direction et le personnel sont confiants que le service peut satisfaire les besoins des usagers, ils devraient :

- étudier les différents groupes d'usagers et les usagers potentiels
- décider les méthodes de promotion les plus appropriées pour chaque groupe

Le but de faire la promotion et la publicité au service est d'expliquer :

- les objectifs du service
- qui il est prévu servir
- quels types de ressources de l'information il peut fournir

- quels types de produits et de services de l'information sont fournis
- la localisation du service
- quelles sont les heures d'ouverture
- comment commencer à employer le service
- comment entrer en contact avec le service par la poste, le téléphone, le fax, par e-mail ou par l'Internet

Les produits et services de l'information décrits au chapitre 8 peuvent être employés pour la promotion du service. D'autres méthodes comprennent :

- les brochures
- les affiches
- la signalisation par affiche l'emplacement du service
- l'organisation de visites de groupe au service
- des conférences à des groupes spécifiques d'utilisateurs sur le service
- la formation formelle sur la façon d'employer le service et ses équipements
- la participation à des foires, expositions locales, etc.

### Développer un site Web

Le site Web est l'un des moyens les plus importants et les plus efficaces pour diffuser l'information d'un service de documentation. Si le service ne peut pas développer et maintenir son propre site Web, il peut contribuer à un site entretenu par son institution mère ou par un réseau de l'information ou tout autre groupe coopératif dont il est membre. Développer et entretenir un site Web est une longue tâche qui exige :

- l'accès à un ordinateur
- l'accès à l'Internet
- un personnel avec les qualifications techniques appropriées
- un personnel disposant du temps pour entretenir le contenu du site Web

Il existe une grande variété de ressources à la disposition du personnel pour lui permettre de développer les capacités nécessaires et l'appuyer en général dans la conception, le développement et l'entretien des sites web. Sachez cependant qu'il est plus facile de créer un site Web que de le tenir à jour. Un site démodé reflètera mal le service et pourra décourager son utilisation. Il est important d'identifier la personne qui a le temps et les capacités pour tenir le site à jour, et cela est préférable au fait de devoir compter sur des consultants extérieurs. Plus d'une personne devraient savoir mettre le système à jour pour couvrir les périodes où le gestionnaire de site est absent ou pour lui succéder en cas de départ.

### Encadré 9A : Conseil pour l'installation d'un site Web

La section Gestion de site Web du site Web d'ItrainOnline apporte les conseils suivants à ceux qui envisagent installer un site Web:

Un site Web est le produit de l'organisation tout entière et exige l'intégration des connaissances et des capacités de tout le personnel – non pas simplement les gens du département de la communication ou de la technologie. Par conséquent, un site Web ne peut communiquer efficacement avec le monde extérieur à votre organisation que si vous avez une bonne communication et une bonne coordination dans votre organisation.

Quelques questions importantes que vous devrez vous demander comprennent :

- Pourquoi ai-je besoin d'un site ?
- Que sais-je de mon audience ?
- De quel personnel ai-je besoin pour le créer et le maintenir ?
- Quel équipement me faut-il pour y avoir accès ?
- D'où viendra le contenu du site web ?
- Quelles politiques de communications organisationnelles pourraient faciliter le travail du site ?
- Quelles ressources ont été mises de côté pour les tâches permanentes telles que le marketing, l'évaluation, et l'entretien ?
- Comment puis-je m'assurer que les moteurs de recherche peuvent trouver et indexer le site ?
- Source : <http://www.itrainonline.org/itrainonline/english/management.shtml>

Le site Web d'ItrainOnline comprend des liens annotés vers de nombreuses ressources en ligne pour le développement de site (Encadré 9B).

### Encadré 9B : ItrainOnline

#### *Développement de Web*

[http://www.itrainonline.org/itrainonline/english/web\\_development.shtml](http://www.itrainonline.org/itrainonline/english/web_development.shtml)

Ces sections du site web d'ItrainOnline offre les fondamentaux pour la conception et le maintien de web de même que des ressources plus avancées de programmation web.

#### *Conception Web*

<http://www.itrainonline.org/itrainonline/english/design.shtml>

Ressources pour vous accompagner à travers le processus entier de conception de site Web:

- Introduction
- Fondamentaux d'outils de rédaction
- Travailler avec un modèle
- Communautés de conception Web en ligne
- Fondamentaux HTML
- Travailler sur des graphiques
- Structure de site Web et navigation
- Généralités

#### *Utilité et accessibilité de site Web*

<http://www.itrainonline.org/itrainonline/english/usability.shtml>

Ressources pour vous aider à rendre votre site convivial et accessible au plus grand choix d'utilisateurs possible :

- Introduction
- Test d'utilité
- Outils de validation et de test
- Généralités
- Utilité
- Accessibilité
- Rédaction pour le site

### *Gestion de site Web*

<http://www.itrainonline.org/itrainonline/english/management.shtml>

Ressources pour la gestion et l'entretien continus des sites web:

- Introduction
- Contrôleurs de lien
- Statistiques d'évaluation et de site
- Systèmes de gestion de contenus
- Généralités
- Accueil et publier votre site
- Promotion de votre site
- Sites guidés par les données
- Questions légales

### *Programmation Web*

<http://www.itrainonline.org/itrainonline/english/programming.shtml>

La programmation Web vous permet d'ajouter une plus grande interactivité avec les visiteurs de votre site. Cette section vous accompagnera des ressources allant des matières de base telles que Cette section vous accompagnera des ressources allant des matières de base telles que Javascript et les feuilles de style en cascade (CSS) aux langages de la programmation tels que PHP et ASP.

La section d'ItrainOnline sur les bases de données contient des liens annotés vers des ressources en ligne traitant de la construction de sites web guidés par les bases de données. Voir Encadré 7E.

Le Centre International de l'Eau et de l'assainissement, IRC met à la disposition des partenaires son paquet de logiciel utilisé pour la création et l'entretien du site web de l'IRC (Encadré 9C).

### **Encadré 9C : Système et Logiciel du Portail de l'IRC**

Le système et le logiciel du portail de l'IRC utilisé pour le site Web de l'IRC, ainsi que de l'appui technique, sont à la disposition des partenaires en constructions diverses :

- accueil complet
- structure pour usage personnel
- Regard et sensation d'adaptation limités
- logo, images et couleurs de base
- cours pour l'installation et l'entretien de web masters
- cours pour les gestionnaires de contenu
- protection et appui du service d'accueil

La conception du système est installée génériquement en eZ Publish, un puissant cadre de source ouverte pour la gestion de contenu, le partage et la collaboration. Le CMS eZ publish est un système de gestion de contenu de source ouverte basé sur le Cadre de Gestion de Contenu flexible et puissant d'eZ publish (CMF). eZ publish offre des solutions prêtes à l'emploi comme point de départ aux sites web d'utilisateurs. Les utilisateurs peuvent choisir parmi les solutions suivantes comprises dans eZ publish: Webshop, Intranet, News site, Gallery, Corporate web site, Blog et Forum. Les solutions CMS d'eZ publish peuvent être employées gratuitement dans le cadre de la Licence grand public.

Plus d'informations sur le portail de l'IRC au:

Unité de Documentation, Centre International de l'Eau et de l'assainissement, IRC, PO Box 2869, 2601CW Delft Pays Bas. Téléphone. +31-15-219 29 39. Fax: +31-15-219 09 55. E-mail: [library@irc.nl](mailto:library@irc.nl)  
Web site: <http://www.irc.nl>.

Plus d'informations sur eZ publish au: [www.ez.no](http://www.ez.no).



## Annexe A : Comment effectuer des enquêtes

### Introduction

Cette annexe explique comment effectuer des enquêtes :

- les institutions locales à servir par le service de documentation ou avec lesquelles le service entend coopérer ;
- les types d'information requis par les usagers potentiels du service, les manières par lesquelles ils essayent de trouver cette information actuellement, d'où ils l'obtiennent normalement, et comment ils l'emploient

Certaines méthodes de base à appliquer à la conduite de toute enquête sont décrites.

### Examen des sources existantes

Un examen des sources existantes de l'information devrait être entrepris avant de décider d'effectuer une enquête originale. Les enquêtes qui utilisent des entretiens ou des questionnaires sont chères, longues et difficiles à organiser et à effectuer, et il est donc important de s'assurer que l'information qu'elles sont conçues pour recueillir n'est pas déjà fournie par les sources existantes.

Les sources existantes d'information sur le sujet d'enquête peuvent se trouver dans des rapports sur des enquêtes précédentes, des répertoires d'institutions, des listes de personnel, les statistiques démographiques, et ainsi de suite. Un examen de ces sources peut être long et improductif à moins d'être précis, fiable, pertinent et à jour. L'information et les données statistiques obtenues à partir de telles sources doivent être soigneusement vérifiées avant d'être employé comme base planification des activités du centre de documentation.

### Techniques d'enquête de base

Les étapes de base à la planification et à la conduite de tout genre d'enquête sont :

- 1 Définir les objectifs et la portée de l'enquête
- 2 Décider des méthodes de collecte de données à employer
- 3 Décider quelles ressources humaines et financières seront nécessaires pour effectuer l'enquête, et s'assurer qu'elles sont disponibles
- 4 Préparer la conception de l'enquête
- 5 Tester la conception de l'enquête
- 6 Effectuer l'enquête
- 7 Collationner l'information et les données obtenues
- 8 Analyser les résultats
- 9 Rapporter les résultats

L'utilisation de questionnaires comme méthode unique de collecte de l'information n'est pas recommandée puisqu'elle produit rarement des résultats satisfaisants. Il vaut mieux combiner l'utilisation de questionnaires avec des entretiens plus étendus.

Les questionnaires devraient être distribués à l'avance, ainsi qu'une lettre explicative d'accompagnement, pour prévenir les personnes interrogées sur les types d'information que l'enquête essaye de recueillir. Ceci devrait être suivi d'entretiens dans lesquels les questionnaires sont remplis par le chargé d'interview et la personne interrogée travaillant ensemble. S'il n'est pas possible d'interviewer toutes les personnes à qui des questionnaires ont été envoyés, il faudrait essayer d'interviewer au moins un échantillon représentatif.

### Ressources pour la planification et la conduite des enquêtes

Les enquêtes doivent être soigneusement planifiées et les ressources humaines, matérielles et financières pour assurer leur réalisation doivent être fournies si elles doivent produire des résultats utiles.

Les enquêtes peuvent prendre très chères et longues, en particulier si elles impliquent un grand nombre d'institutions ou d'usagers. Le personnel du centre de documentation devrait demander aux individus ou aux institutions qui ont de l'expérience des techniques d'enquêtes de les conseiller pour voir si l'enquête proposée est faisable et, si ils pourraient les aider à les planifier et à les mettre en oeuvre.

### Enquêtes sur les institutions locales

Une enquête devrait identifier toutes les institutions de la localité qui sont impliquées dans l'approvisionnement en eau et l'assainissement, et obtenir les informations suivantes sur chacune d'elles :

- nom, adresse, téléphone, numéros de fax, adresse E-mail pour les renseignements et l'adresse de site Web
- type d'institution
  - par exemple service gouvernemental, organisation non gouvernementale, etc.
  - organisation interne
  - principaux départements, sections, etc.
- nombres et types d'employés
  - y compris tout personnel de bibliothèque ou de documentation
- domaines couverts par l'institution
- localités géographiques ou domaines couvertes par l'institution
- principaux secteurs d'activité de l'institution
  - par exemple la recherche, la construction, l'exploitation et l'entretien, la formation, la récupération et le stockage de l'information, etc.
- activités spécifiques liées à l'information et la communication
  - ajouter si l'institution entretient un centre de bibliothèque ou de documentation, et si oui, si elle fournit des services aux gens extérieurs à l'institution

Une des principales difficultés à décider quelles institutions inclure est que beaucoup ne sont que partiellement concernées par le secteur de l'eau, et d'autres interviennent également dans des secteurs différents. Il sera nécessaire d'organiser l'inventaire pour se concentrer sur le secteur de l'eau.

L'information générée par une enquête des institutions locales peut être employée pour créer un profil général de la population d'utilisateur potentiel pouvant former la base d'une enquête plus détaillée de leurs besoins de l'information et les manières selon lesquelles ils emploient l'information.

L'information détaillée sur les besoins de l'information et sur le comportement de recherche de l'information et d'emploi de l'information par les usagers ou les usagers potentiels peut être découverte par des questionnaires, des entretiens, des techniques de groupe ou une combinaison de tous ceux-ci. L'information requise par les usagers peut être évaluée en termes de :

- contenu
- le but pour lequel il est nécessaire
- son orientation principale
  - théorique ou pratique
- son niveau intellectuel
  - élémentaire ou avancé
- la langue dans lequel on l'enregistre
- à quel point elle doit être à jour
- les formats physiques dans lesquels elle est présentée

La conception du questionnaire à employer dans des situations spécifiques devrait être faite par la direction et le personnel du centre de documentation, avec les conseils, au besoin, de sociologues ou autres spécialistes ayant l'expérience dans la conception de questionnaire.

**Voir également: Manuel de Centres de Ressources de Healthlink Worldwide**

- 1.1 Évaluation des besoins d'information
- 1.4 Conseils d'entretiens et échantillons de questionnaires
  - 1.4.1 Questionnaire d'évaluation des besoins d'information (exemple)
  - 1.4.2 Questionnaire pour les autres organisations offrant des informations

## Annexe B : Meubles et espace requis

### Stockage des documents

#### *Collections reliées*

Les documents en format conventionnel de livre de taille normale, y compris les livres, les rapports, les volumes reliés de périodiques, les vidéocassettes et quelques autres articles audiovisuels, sont normalement stockés droits sur les étagères ordinaires. Celles-ci peuvent être ouvertes à l'avant pour un accès facile ou consister en front de verre pour une plus grande sécurité et une protection contre la poussière.

Les étagères devraient pouvoir être abaissées ou remontées pour abriter des documents de différentes tailles. Si des étagères réglables ne peuvent pas être fournies, la distance verticale entre les étagères devrait être de 30cm (1in) au moins. Si la collection contient de nombreux livres de grande taille, cette distance devrait être augmentée suivant la grandeur appropriée. Il est peut être commode de placer les livres de grande taille sur les étagères inférieures pour le rayonnage à plusieurs unités, en classant les livres de taille normale au dessus.

Les dimensions appropriées pour des étagères de stockage sont : pas plus de 90cm (3ft) de long, pas moins de 2.2 centimètres (7/8in) d'épaisseur et entre 23 et 30cm (9-1in) de profondeur. À moins que le centre soit très à court d'espace, les unités de rayonnage ne devraient pas compter plus de six hauteurs d'étagères. L'étagère inférieure de chaque unité devrait être à 5cm (in) au moins du plancher, et il devrait y avoir une étagère de verrière sur le dessus de chaque unité pour protéger les rangées supérieures de livres contre la poussière.

Une unité de rayonnage disposant de six étagères de 90cm contiendra environ 150 livres d'épaisseur normale et un nombre sensiblement plus élevé de documents plus minces tels que des rapports.

#### *Brochures*

Les documents ne comptant que quelques pages, telles que les dépliants et les brochures, qui ne sont pas assez rigides pour tenir debout sans appui devraient être conservés dans des coffrets à brochures. Celles-ci peuvent consister en coffrets ouverts à l'avant ou au dessus ou des casiers encastrés à couvercles. Les derniers offrent plus de protection contre la poussière, mais sont plus chers.

#### *Feuilles mobiles*

Mêmes les documents plus minces tels que les photocopies d'articles périodiques, les feuilles de coupures de presse, les journaux grand format et les photographies, devraient

être gardés dans des pochettes de classement suspendues logées dans des classeurs à tiroirs verticaux ou latéraux du genre utilisé par la plupart des bureaux.

#### *Grands volumes*

Les très grands documents reliés tels que les atlas, les volumes de dessins et équivalents devraient être stockés à plat dans des unités spéciales de stockage qui permettent également d'ouvrir et de consulter les documents.

#### *Cartes et schémas*

Les cartes et les schémas de technologie peuvent également être stockés à plat, dans des coffrets à tiroirs peu profonds et au dessus plat pour la consultation ou dans des classeurs verticaux à dossiers suspendus. En cas d'utilisation des derniers il faudra prévoir un espace de table adéquat pour la consultation des documents.

#### *Périodiques d'actualité*

Il y a plusieurs manières de stocker les périodiques courants. Si possible, ils devraient être exposés sur des étagères inclinées de sorte que la totalité de la couverture soit visible. Ceux-ci peuvent être rabattables au dessus de sorte à pouvoir être soulevés pour révéler une étagère plate à l'arrière et sur lesquelles les anciens numéros inconnus peuvent être stockés. Les unités de rayonnage de ce type ont habituellement cinq étagères inclinées (avec ou sans étagères plates à l'arrière) par unité. Si le centre ne dispose pas d'espace, les périodiques peuvent être stockés à plat dans des unités de casier.

#### *Journaux*

Si le centre ne reçoit qu'un ou deux journaux, ils peuvent être simplement pliés et exposés sur une table, une étagère d'exposition de périodiques ou un porte-revues de presse. Autrement, on pourra les fixer à des tiges en bois accrochées à des supports d'affichage spécial.

#### *Microformes*

Les microfilms sont présentés dans de petites boîtes en carton ou en étain pouvant être conservés sur des étagères ou dans des tiroirs. Les microfiches individuelles sont présentées dans des demi enveloppes. Les ensembles de fiche sont souvent fournis en boîtes. Tous les deux peuvent être classés dans des tiroirs semblables à ceux utilisés pour les fichiers.

#### *Diapositives*

Les diapositives (transparents de 35mm) peuvent être stockées dans des boîtes ou plaques spéciales qui à leur tour pourront être placées dans des tiroirs de stockage spéciaux ou dans un placard ordinaire. Les ensembles de diapositives peuvent être présentées dans des pochettes en plastique pouvant être suspendues à des tiges dans

des coffrets spéciaux de stockage. Les audiocassettes et les bandes à bobine sont présentées dans des coffrets pouvant être stockés sur des étagères ou dans des tiroirs.

### *Multimédia*

Si le centre ne compte que de petites quantités de la documentation audiovisuels de différents types, il est peut être recommandé d'essayer d'acquérir un coffret de stockage multimédia qui offre un stockage spécialement conçu pour les nombreux différents médias.

### Plans de travail pour les usagers

L'espace de travail à donner à chaque usager tant dans les isolements que les tables communes, devrait être large de 90cm (3ft) sur 60cm (2ft) de profondeur.

### Plan de travaux pour le personnel

Les grands bureaux sont préférables aux petits; le bureau principal devrait être de 75cm (2ft 6in) au moins sur 150cm (5ft). Une table de bureau supplémentaire de 90cm x 180cm (3ft x 6ft) devrait être fournie dans la salle de travail.

### Normes de calcul pour l'espace requis

L'espace total requis pour un centre local de documentation sera différent suivant le cas, mais peut être calculé selon les normes suivantes :

#### *Rangement des volumes*

Espace requis pour les livres et autres documents en format livre : 200 documents par m carré (18.6 documents par pied carré).

Celui-ci inclut l'espace requis pour permettre aux usagers d'accéder aux unités de stockage. La capacité de stockage sera augmentée si plusieurs des documents ne consistent qu'en rapports fragiles de quelques pages seulement.

Espace requis pour montrer les périodiques courants : 25 titres par m carré (2.3 titres par ft carré).

#### *Bureau du personnel*

Espace requis pour chaque membre du personnel : 9.3 m carrés (100 sq. ft).

#### *Salle de lecture*

Un siège devrait être mis à la disposition de chaque 25 usagers potentiels ayant facilement accès au centre (c'est à dire à l'exclusion de ceux qui sont trop éloignés pour s'y rendre régulièrement), avec 4 sièges au minimum même si le nombre d'usagers potentiels est inférieur à 100.

Espace requis pour chaque usager assis : 2.3 m carrés (25 sq.ft).

*Espace de trafic et d'utilité*

25 pour cent du total des conditions ci-dessus.

*Espace à étendre*

Au moins 10 pour cent du total de ce qui précède.

Ceci devrait se déterminer selon la croissance prévue pour les volumes et tous les autres facteurs de croissance tels qu'une augmentation attendue sur le nombre d'usagers.

**Voir également: Manuel de Centres de Ressources de Healthlink Worldwide**

- 3.1 Emplacement, taille et structure
  - 3.1.1 Choix d'un emplacement
  - 3.1.2 Élaboration de la taille
  - 3.1.3 Assurer une structure solide
- 3.2 Planification de la disposition
  - 3.2.1 Comment mesurer l'espace pour les étagères
  - 3.2.2 L'espace pour les différents usages
- 3.3 Choix du matériel et du mobilier
  - 3.3.1 Rayonnage
  - 3.3.2 Équipement d'exposition
  - 3.3.3 Autre matériel et mobilier
  - 3.3.2 Liste du matériel et du mobilier

## Annexe C : Autres sources d'information

### L'approvisionnement en eau et l'assainissement information

#### *Articles Périodiques Choisis, 1994-2004*

Les articles énumérés ci-dessous ont été identifiés dans la base des données des Digests de la Science de bibliothèque et d'information (LISA) maintenue par les Digests scientifiques de Cambridge (<http://www.csa1.co.uk/>). La liste a été composée à l'aide du générateur automatique de bibliographie de QuickBib sur le site Web du CSA.

- Basaran, A. K. T. 1994. **Management information systems for water and sanitation agencies: a regional perspective.** *Information Development*, 10, (2) (Jun): 102-106.
- Byerley, G. P. 1994. **Keeping water professionals informed the role of the American Water Works Association.** *Information Development*, 10, (2) (Jun): 120-123.
- Campbell, D. B. 1994. **Providing information services in water, sanitation, and health.** *Information Development*, 10, (2) (Jun): 124-130.
- Carty, D., and I. J. Mbewe. 1994. **Information in support of community management of water points in Zambia.** *Information Development*, 10, (2) (Jun): 86-87.
- Dietvorst, C. 1994. **Information on water and sanitation: who needs it?** *Information Development*, 10, (2) (Jun): 149-151.
- Fisher, B. W. M. 1994. **Monitoring Water supply and sanitation in the Western Pacific.** *Information Development*, 10, (2) (Jun): 107-109.
- Forger, G. 2001. **Environmental health: finding consumer resources on the Internet.** *Health Care on the Internet*, 5, (1): 31-37.
- Iddings, S. N. 1994. **Information management for water and sanitation in Papua New Guinea.** *Information Development*, 10, (2) (Jun) : 110-113.
- Jong, D. d. 1994. **Point Focal sur le Centre International de l'Eau et de l'assainissement, IRC.** *Information Development*, 10, (2) (Jun) : 144-148.
- Jordan, K., and J. Napp. 1998. **Environmental engineering.** *College and Research Libraries News*, 59, (11) (Dec 1998, p.834-7): 834-837.
- Jorge, A. M. B. 1994. **Preserving the environment in Brazil: the role of CETESB.** *Information Development*, 10, (2) (Jun): 114-119.
- Keeping the planet blue: the role of the World Meteorological Organization.** 1994. *Information Development*, 10, (2) (Jun): 72-78.
- Minnatullah, K. M. 1994. **Management information systems for water and sanitation agencies: a conceptual framework.** *Information Development*, 10, (2) (Jun): 96-101.

- Miyashiro, M. 1994. **Networking environmental and sanitation information: REPIDISCA at the forefront.** *Information Development*, 10, (2) (Jun): 131-136.
- Parker, J. S. 1996. **The Internet and the water and sanitation sector.** *Information Development*, 12, (3) (Sep): 181-187.
- Raeder, A. 1997. **Environmental information sources on the net.** *Searcher*, 5, (2) (Feb): 20-26.
- Ramos, L. O., and J. Gregorio. 1994. **Village-level information and communication for water supply and sanitation: the Approtech Asia experience.** *Information Development*, 10, (2) (Jun): 88-92.
- Riley, O. C. 2002. **Environmental Health.** *College and Research Libraries News*, 63, (5) (May): 350-354.
- Riunge, T. W. 1994. **Improving information management for water and sanitation in East Africa: the role of NETWAS.** *Information Development*, 10, (2) (Jun): 137-143.
- Shams, M. -L. 1999. **Environmental health on the net.** *Medical Reference Services Quarterly*, 18, (2) (Summer): 63-80.
- Trigo, M. O. P. 1994. **Information management for water and sanitation in Angola.** *Information Development*, 10, (2) (Jun): 93-95.
- Uddin, M. H. 2000. **The role of rural libraries in the rural development of Bangladesh.** *IASLIC Bulletin*, 45, (3) (Sep): 97-104.
- Watters, G. 1994. **Monitoring: a tool for improving national water supply and sanitation sector planning and management.** *Information Development*, 10, (2) (Jun): 79-85.
- Witten, I. H., M. Loots, M. F. Trujillo, and D. Bainbridge. 2002. **The promise of digital libraries in developing countries.** *Electronic Library*, 20, (1) : 7-13.

*Articles du sixième sommet de l'information de l'eau*

La liste suivante cite les auteurs et les titres des articles présentés au sixième sommet de l'information de l'eau : Briser les Barrières; Faites circuler l'Information de l'eau ! Organisé par le Waterweb Consortium et le Centre International de l'Eau et de l'assainissement, IRC le 9-12 Septembre 2003 à Delft aux Pays Bas. Vous trouverez de brèves descriptions des articles et des liens vers leurs textes intégraux en format pdf sur le site Web de l'IRC au <http://www.irc.nl/content/view/full/6316>.

**Aquastat - Getting to grip with water information for agriculture.** (Åse Eliasson, Jean-Marc Faurès, Karen Frenken, and Jippe Hoogeveen)

**Arsenic information centre - an approach for raising awareness to grassroots communities of Nepal.** (Arinita Maskey and Roshan Raj Shrestha)

**Asian Development Bank (ADB) Water Awareness Program (WAP).** (Paul Fisher)

**Building NGOS/CBOS' capacity through information.** (Caroline Batanda) \*

**Building partnerships: a strategy for bridging the water resources information and knowledge divide in the Caribbean.** (Herold Gopaul) \*

**Can ICT effectively bridge the information and knowledge gap across geographical and social boundaries.** (Francois Odendaal and Rodger Abels)

**Climate and water data transfers via Internet: from vision to action.** (Luc Vescovi, Lam Khanh Hung and Richard Laurence)

**Closing the knowledge gap in support of the MDGs.** (Jan Teun Visscher)

**EauDoc: your international memory for water.** (Catherine Juery)

**Experiences with knowledge mobilization: the value of local learning and adaptation.** (Edgar Quiroga Rubiano and Alberto Rodríguez)

**Flood of gateways and portals on water drowning in ambition.** (Dick de Jong, Cor Dietvorst, Jaap Pels and Viktor Markowski)

**Grassroots participation and management for rural water related environmental problems in Nigeria.** (Uwem Robert Out)

**Implementing a decentralized water portal in the Euro-Mediterranean area - First lessons from EMWIS.** (Eric Mino)

**Information in Internet about the water sector in Chile.** (Maria-Angelica Alegria and Tatiana Cuevas)

**Information needs: learning in the resource centre development (RCD) programme in Nepal.** (Ratan Budhatoki, Eveline Bolt and Umesh Pandey)

**Knowledge management in strategic development of water services.** (Osmo T. Seppälä)

**Managing for Serendipity - or why we should lay off "best practice" in KM.** (David J Snowden)

**myNetWorks - a collaborative web environment for sustainable environmental technology.** (Urs Karl Egger, Andreas Schönborn and Marcia Pereira)

**Narrative patterns: the perils and possibilities of using story in organisations.** (David J Snowden)

**Networking to put knowledge into practice through effective communications: the Swedish water house case study.** (Stephanie Blenckner and David Trouba)

**NGO Forum: a nodal point for knowledge sharing and networking in Bangladesh.** (Shirin Biswas)

**Nile Basin capacity building network for river engineering.** (Hesham A. Ghany)

**Opportunities and constraints of ICT developments for regional capacity building programmes.** (Dr. Jasveen Jairath)

**Organization development guidebook - information resources for today's world.** (Nancy E. Barnes)

**Organizing an E-conference: an introduction to the E-conference concept.** (Desíree Vreke and Lin McDevitt-Pugh)

**Pakistan water knowledge network.** (Asad Uz Zaman) \*

**PHAST approach to support safe water and sanitation in peri-urban areas: case of Lusaka, Zambia.** (Obad C. Kawanga and Shedrick Chakamisha)

**Removing the barriers to collaboration: FreshWaterLife(TM) as an example of data sharing.** (Kearon McNicol, Ian Pettman, Roger Sweeting)

**Rio de la Plata and its maritime front environmental information system and portal: tools used and lessons learned.** (Patricia Hilda Himschoot, Virginia Fernández, Juan Arciet, Viviana Goldsmit, and Jorge Fabricant) \*

**SANICON: an Internet portal for information.** (Frank Odhiambo) \*

**SAWINET: Sharing of Integrated Water Resources Management (IWRM) information and experience in Southern Africa.** (Andrew Takawira) \*

**Siagua, an operational Spanish-speaking network in the field of water knowledge in America.** (Leticia Martinez Etayo)

**The GLOBal Water Information NETWORK (GLOBWINET) - Critical aspects of a net-based information system.** (Andrew Takawira and Wolf-Ruger Winnegge)

**The impact of hydrological information services on integrated water resources management and development: Niger river.** (Engr. I.A. Olomoda)

**The important role of the press and media in promoting water information dissemination in Cameroon.** (Rosemary Enie)

**The potential and use of electronic conferencing - a study of women's involvement in a global context.** (Julie Fisher) \*

**The role of education and capacity-building in water conservation/demand management.** (Hayley Rodkin and Derek Weston)

**The U.N. water virtual learning centre on integrated water resource management.** (C.I. Mayfield, V.I. Grover, R. Daley, and M. Dengo)

**Transboundary waters - strengthening sustainability bridges via distance learning.** (Janot-Reine Mendler)

**Using ICTs for information sharing and dissemination among women in Uganda.** (Hadijah Namumbya)

**Virtual library on health environment [VLEH].** (Marta Bryce)

**Water portal of the Americas: a prototype for international cooperation.** (Terry Dodge and Maria del Pilar Gonzalez Meyau)

\* a paraître dans *Information Development*, Vol. 20, no. 4, 2004.

Travail de bibliothèque et de documentation

Binney, D. **The knowledge management spectrum.** *Journal of Knowledge Management*, Vol. 5 no. 1, 2001. 33-42.

Heeks, R. and Duncombe, R. **Information, technology and small enterprise: a handbook for enterprise support agencies in developing countries.** Manchester, UK: Institute for Development Policy and Management, 2001. 27 p. Available free of charge at: <http://idpm.man.ac.uk/rsc/is/ictsme/esaghbks/esaghbks.pdf>

Noerr, P. **The digital library tool kit. 3rd ed.** Palo Alto, CA, USA: Sun Microsystems, 2003. 99 p. Available free of charge in PDF format from: [http://www.sun.com/products-n-solutions/edu/whitepapers/pdf/digital\\_library\\_toolkit.pdf](http://www.sun.com/products-n-solutions/edu/whitepapers/pdf/digital_library_toolkit.pdf).

Richardson, D. **The practical reality of KM within development initiatives.** Guelph, Ont, Canada, TeleCommons Development Group, 2003.

**The information architecture guide.** Ann Arbor, MI, USA: Argus Center for Information Architecture, 2001. Available free of charge at: [http://argus-acia.com/ia\\_guide/index.html](http://argus-acia.com/ia_guide/index.html)

Velden, M. van der. **Knowledge facts, knowledge fiction: the role of ICTs in knowledge management for development.** In: *Journal of International Development*, Vol. 14, no.1, January 2002. 25-37.

Vous trouverez d'autres références à des documents et organisations relatifs à la gestion de l'information dans les pays en développement sur le site Web de l'IRC : <http://www.irc.nl/content/view/full/7844/>

## Annexe D : Éléments d'un circuit d'alimentation en document

### Le système de demande

Le système de demande devrait être conçu pour enregistrer les demandes des usagers, accélérer la fourniture des documents demandés, et obtenir les documents demandés auprès d'autres sources.

#### *Enregistrement de la Demande des Usagers*

Si un document demandé par un usager n'est pas disponible, l'utilisateur devra être invité à en faire une demande formelle en utilisant un formulaire conçu à cet effet.

Le formulaire de demande devrait comprendre :

- toutes les descriptions bibliographiques du document
- le nom et l'adresse de l'utilisateur qui le demande
- la date à laquelle la demande est faite
- les descriptions des mesures prises pour satisfaire la demande, par exemple
  - rappeler le document auprès d'un autre usager
  - commander une copie chez l'éditeur
  - demander une copie auprès d'une autre bibliothèque, etc.

Quand le formulaire de demande a été rempli, le personnel doit voir :

- si le document demandé est déjà en stock
- si oui, s'il a été
  - emprunté par un autre usager
  - retiré de sa place normale pour être réparé ou relié

Pour ce faire il faudra vérifier :

- les registres de documents reçus mais qui sont toujours en cours de traitement
- le catalogue
- le système de contrôle de la circulation

Les registres de documents qui sont en commande, en traitement ou en stock, qui ont été demandés par des usagers mais ne sont pas immédiatement disponibles, devraient être marqués ou balisés pour indiquer qu'ils sont en demande. Des trombones ou des étiquettes colorées de métal ou de carton peuvent être utilisés pour marquer les registres de cette façon.

Si le document demandé n'est pas déjà en stock, le personnel devra découvrir si des mesures ont déjà été prises pour l'acquérir par achat, don ou échange, ou auprès d'un service de fourniture de documents. Pour ce faire, il faudra vérifier les registres des acquisitions.

Si le document demandé n'est pas en stock et pas en cours d'acquisition, le personnel devra décider s'il faut l'acquérir et si oui, comment et auprès de quelle source.

#### Accélération de la fourniture des documents demandés

Lorsque des documents qui sont en commande ou en traitement ont été marqués comme demandes, des mesures devraient être prises pour les fournir à l'utilisateur le plus rapidement possible.

Dans le cas des documents en commande, on pourrait contacter et inviter le fournisseur à livrer le document rapidement, au besoin avant tous les autres qui ont pu être commandés en même temps.

Les documents qui ont été déjà reçus et en cours de traitement devraient avoir la priorité. Si on ne peut pas accélérer suffisamment le traitement, le traitement peut être reporté jusqu'à ce que l'utilisateur ait fini avec le document.

Les documents demandés qui sont en réparation à l'interne devraient recevoir un traitement spécial. Le travail de réparation devra être accéléré et achevé le plus tôt possible ou être temporairement suspendu, être accompli quand l'utilisateur a fini avec le document.

Dans le cas des documents demandés qui sont en réparation ou en reliure ailleurs, il faudra aviser les responsables de ce travail que le document a été demandé par un usager, et les inviter à terminer le travail le plus rapidement possible.

Le système de rappel des documents demandés qui sont en prêt chez d'autres usagers fait partie du système de contrôle de la circulation, décrit ci-dessous.

#### *Obtention des documents demandés auprès d'autres sources*

Les documents qui ont été demandés par des usagers mais qui ne sont pas en stock et ne sont non disponibles pour acquisition ou sont considérés non pertinents pour une acquisition permanente, peuvent parfois être obtenus auprès d'autres services de documentation ou bibliothèques.

Dans certains cas, le document original peut être fourni sur prêt par la bibliothèque à laquelle il appartient; dans d'autres, la bibliothèque pourra fournir une photocopie ou une copie de microfiche du document. Ces copies peuvent être gardées habituellement de manière permanente par le service qui les reçoit. Dans ces cas-ci, le personnel, en consultation avec le Comité consultatif, devra décider de permettre à l'utilisateur qui a demandé le document de le garder ou de le renvoyer au service pour être ajouté à la collection. S'il s'ajoute à la collection, le document devra être traité comme acquisition normale et être traité en conséquence.

L'approvisionnement en copies de documents à conserver en permanence est connu comme fourniture de documents; le terme est souvent pris également pour inclure la

fourniture de documents originaux en prêt auprès d'autres services de documentation ou d'autres bibliothèques, connus également sous le nom de prêt inter bibliothèque.

Les sources possibles de documents dans le cadre de l'un ou l'autre dispositif comprennent :

- d'autres services de bibliothèques et de documentation dans la localité immédiate
- des services de bibliothèques et de documentation générales ou spécialisées dans d'autres parties du pays
- des services de documentation et d'information régionaux
- des services internationaux d'information et de services spécialisés
- des systèmes internationaux de fourniture de documents généraux
  - par exemple le centre d'approvisionnement en document de la bibliothèque britannique, the British Library Document Supply Centre

Dans certains cas les documents sont fournis gratuitement. Dans d'autres, un paiement peut être exigé, souvent en bons prépayés plutôt qu'en argent comptant. Le personnel et le Comité consultatif devront décider si ces frais devraient être répercutés aux usagers.

### Prêt de Documents aux usagers

Le système de prêt de documents aux usagers est connu comme système de contrôle de la circulation. Dans un service local de documentation, ce système devrait être le plus simple possible.

Un bon système de contrôle de la circulation devrait permettre au personnel de découvrir rapidement :

- quels documents sont en prêt auprès de quels usagers à tout moment
- où les usagers peuvent être contactés
- quand les documents doivent être retournés au service
- quels documents sont en retard pour le retour
- quels documents en prêt ont été demandés par d'autres usagers

Le système devrait également prévoir les moyens pour rappeler les documents une fois qu'ils sont requis.

Quelques fondamentaux types de système de contrôle de la circulation sont décrits ci-dessous. Avant de décider quel système employer, le personnel et le Comité consultatif devront décider :

- quels types de documents peuvent être empruntés pour usage en dehors du service
- qui peut les emprunter
- à quelles conditions ils peuvent être empruntés

La plupart des services de documentation détiennent des documents tels que les encyclopédies, les dictionnaires, les cartes, etc. qui ne sont pas disponibles en prêt, parce qu'ils sont :

- consultés fréquemment pendant de courtes périodes ou
- ils sont précieux ou
- ils risquent d'être endommagés pendant l'emprunt

La décision de savoir s'il faut autoriser le prêt de tous documents et si oui, dépend :

- de l'espace disponible aux usagers pour consulter les documents sur place
- de la facilité à organiser le service en personnel pendant les heures d'ouverture
- de la nature précieuse des documents de la collection
- où se trouvent la plupart des usagers du service
- la facilité pour les usagers de se rendre au service

Si la plupart des usagers sont dans le même bâtiment ou la même enceinte ou dans le voisinage, il n'est peut pas nécessaire de permettre le prêt de documentation, en particulier s'il est en particulier s'il est difficile d'organiser le service en personnel tout le temps pendant les heures d'ouverture. D'autre part, cela n'a pas de sens de demander aux usagers de consulter la documentation dans un centre où il n'y a pas assez d'espace ou de meubles pour leur contenir.

Si les usagers sont dispersés dans des bureaux de terrains et des postes à l'extérieur, il est essentiel de mettre les documents à leur disposition en prêt.

Si le service ne peut pas organiser le service en personnel tout le temps pendant les heures d'ouverture, il sera difficile de suivre l'utilisation des documents dans le service lui-même ou d'appliquer un système de circulation.

Dans de telles circonstances, il est presque impossible d'empêcher les usagers d'« emprunter » des documents même si ils ne sont pas censés le faire. Il est donc fortement souhaitable d'affecter du personnel à ce service à tout moment pendant des heures d'ouverture ou d'avoir à proximité un personnel vacataire au moins si celui-ci a d'autres tâches à exécuter.

Si le service ne peut pas être fourni en personnel tout le temps, un système de contrôle de la « libre-service » évoqué ci-dessous pourra convenir. Cependant, il est difficile sous ce système de libre-service de contrôler le nombre de documents empruntés par un usager à la fois.

#### *Restrictions au prêt*

Il est peut être recommandé, au moins au début du développement du service de documentation de ne prêter les documents qu'au personnel de l'institution mère, que celui-ci soit au bureau local ou sur le terrain.

Les usagers d'autres organisations dans la localité pourraient être autorisés à consulter les documents dans le service, mais ne pourront pas les sortir. Cela dépend en partie s'il y a un espace adéquat et des meubles appropriés dans le service.

Il est habituel -- mais pas strictement essentiel -- de limiter le temps pendant lequel la documentation peuvent être empruntés, afin de les rendre disponibles à d'autres usagers et s'assurer généralement qu'ils soient présents et encore en bon état. D'autre part, cela n'a pas de sens d'imposer strictement des périodes de prêt limitées pour des documents

qui ne sont employés que par une ou deux personnes -- par exemple, les hydrologues du district ou le comptable uniquement.

Dans ces cas-ci, les documents peuvent être mis en long prêt ou même en prêt 'constant'. Les conditions de prêt de la documentation devraient aussi souples que le demande la situation locale; l'objectif est de mettre les documents aux mains des usagers qui en ont besoin et non pas maintenir des étagères pleines de documents pour le plaisir de le faire.

On peut autoriser différentes périodes de prêt pour différentes classes d'usager; par exemple, le personnel de l'institution mère pourra disposer de plus longues périodes de prêt ou de conditions de prêt plus souples que les étrangers. Quand une période est fixée, il devrait être possible de renouveler ou de prolonger le prêt si personne d'autre n'a besoin du document.

On considère souvent nécessaire de limiter le nombre de documents qu'un usager peut emprunter en même temps. Cela se fait afin de s'assurer qu'un bon choix de documents restera encore disponible et dissuader les usagers d'accumuler des volumes personnels dans leurs propres bureaux.

Il appartiendra au personnel et au Comité consultatif de décider si une telle restriction est nécessaire et si oui, combien de documents chaque usager serait-il autorisé à emprunter à la fois. Cela dépendra dans une certaine mesure de la taille de la collection.

Les conditions de prêt devraient être présentées en guide de l'usager ou imprimées sur une étiquette de prêt à l'intérieur du document.

#### *Récupération des prêts en retard*

Certains services de documentation imposent des amendes aux usagers qui ne renvoient pas les documents à temps. Avant de décider de le faire ceci ou non le personnel et le Comité consultatif devront chercher à voir la pratique habituelle dans d'autres services de la localité et ce qui a été leur expérience à cet égard.

Le coût administratif de la comptabilisation de l'argent récupéré en amendes peut être plus élevé que le montant récupéré. Une note envoyée au supérieur de l'usager contrevenant peut souvent être tout aussi efficace et exiger beaucoup moins de travail administratif.

## Systèmes de Circulation

### *Le système de registre de prêt*

Si le nombre de prêts doit être inférieur disons par exemple dix articles par jour, on peut simplement enregistrer les prêts dans un registre en forme de livre ayant des colonnes séparées pour :

- la date d'emprunt
- l'auteur
- le titre

- le numéro d'accession
- le nom et l'adresse de l'emprunteur
- la date de retour

Le personnel peut parcourir rapidement ce registre pour voir les documents qui pourraient être demandés par d'autres usagers ou pour identifier les documents qui auraient dû être retournés.

Cette méthode a l'avantage d'être

- simple
- moins chère
- capable de libre-service sans surveillance du personnel.

Il est moins facile de contrôler le nombre de documents en prêt à par une personne par cette méthode, et cela n'est pas vraiment approprié si des usagers externes fréquentent régulièrement le centre.

#### *Le système de bulletin de prêt*

Au lieu d'écrire les descriptions ci-dessus dans un registre, on pourra les enregistrer sur un bout de papier ayant des espaces pour la même information.

Si les bulletins sont produits en liasses, c'est à dire avec production de deux copies ou plus de chaque bulletin en même temps (de préférence en utilisant du papier carbone ou sans papier carbone), on peut maintenir plusieurs séquences, par exemple, une disposée selon le nom de l'emprunteur (ce qui facilite le contrôle du nombre de documents en prêt par une personne à la fois) et une selon l'auteur, le numéro d'accession ou la cote, une selon la date, etc.

Si la date du retour n'est pas précisée ou n'est pas considérée très importante, il ne sera pas nécessaire d'avoir une séquence de la date. Il est plus important de pouvoir dire si un document requis par un autre usager est en prêt, et si oui, chez qui. S'il n'y a pas de restriction au nombre de documents autorisés par usager, il faudra une séquence d'usager. S'il y a des règles différentes applicables internes et aux usagers externes, il faudra des dossiers séparés pour chaque groupe.

Le système de bulletin de prêt, bien que simple, est encore employé dans beaucoup de grandes bibliothèques académiques et de services de documentation spécialisés (habituellement comme système de multiple copie). Il est efficace, mais comme le système de registre, plutôt laborieux pour l'usager, qui doit écrire à chaque occasion les descriptions de chaque document emprunté.

Quand les documents sont retournés, on retire les bulletins des dossiers et on les détruit ou on les emploie pour une analyse statistique de l'utilisation du service.

### *Le système de fiches de livre*

Plusieurs systèmes évitent à l'usager la nécessité d'écrire les descriptions de chaque document emprunté. Ces systèmes emploient des 'fiches de livre' placées à l'intérieur des documents. Les descriptions de base du document sont écrites sur ces cartes, qui sont retirées et classées chaque fois que le document est emprunté. Un tel système est décrit ci-dessous.

Chaque document contient une fiche de livre amovible contenant plusieurs espaces dans lesquels les usagers consécutifs écrivent leurs noms et dans lesquels la date de retour prévue peut être enregistrée. La fiche est gardée dans une poche à l'intérieur du document. La poche dispose également de plusieurs espaces où la date de retour peut être enregistrée.

Quand le document est emprunté, l'emprunteur écrit son nom sur la fiche de livre et un membre du personnel écrit ou cache à la fois sur la fiche de livre et la pochette la date à laquelle le livre doit être retourné. La fiche de livre est retirée du document et classée dans un casier ou un plateau au pupitre de contrôle. Les fiches sont disposées, d'abord suivant la date échue et ensuite selon la cote. Quand le document est retourné, la fiche de livre est replacée dans la pochette à l'intérieur du document. Les principaux inconvénients au système de fiches livre sont :

- les fiches et les pochettes doivent être achetées et peuvent ne pas être disponibles dans le pays
- il faut du temps et de l'effort au personnel pour fixer les pochettes aux documents et préparer les descriptions de base
- il n'est pas aisé de fixer des fiches et des pochettes à tous les documents (par exemple les cartes, les diapositives)
- le système n'est pas approprié au libre-service

### Approvisionnement de copies de documents

Les usagers peuvent vouloir fréquemment des copies de documents dans des volumes qui ne sont pas disponibles en prêt, ou qu'ils souhaitent garder en permanence pour leur usage personnel. Pour pouvoir fournir un bon service de reproduction en photocopie, il faut au service local de documentation un équipement de la reproduction en photocopie adéquat et des approvisionnements proportionnés en toner et en papier.

La production de photocopies est généralement régie par les droits d'auteurs. La loi sur les droits d'auteurs de la plupart des pays permet de faire des photocopies uniques de certains types de document pour la recherche et l'étude. On peut copier un article entier dans un périodique ; cependant, on ne peut pas copier un livre entier sans la permission du détenteur de droits d'auteur, habituellement l'auteur ou l'éditeur.

Dans la plupart des services locaux de documentation, les petits budgets rendront vital la facturation des photocopies. Les charges devraient être fixées à un niveau qui couvrira au moins tous les coûts impliqués, y compris les frais généraux et ceux de papier, de toner et

tous les frais à la copie facturés par le fournisseur. Ajouter les coûts d'expédition le cas échéant.

**Voir également : Manuel de Centres de Ressources de Healthlink Worldwide**

- 7.2 Recrutement du personnel et Heures d'ouverture
- 7.2.1 Accueil des visiteurs
- 7.5 Prêt
- 7.5.3 Échantillon de formulaire d'adhésion
- 7.5.4 Échantillon de formulaire de rappel de livres en retard
- 7.5.5 Réservation
- 7.5.6 Prêt inter bibliothèque
- 7.6 La reproduction en photocopie
- 7.7 Approvisionnement de document

## A propos de l'IRC

L'IRC facilite le partage, la promotion et l'utilisation de la connaissance de sorte que les gouvernements, les professionnels et les organisations puissent mieux aider les pauvres, hommes, femmes et enfants des pays en développement à recevoir des services d'eau et d'assainissement qu'ils vont utiliser et entretenir. Il procède par l'amélioration de l'accès à l'information et la connaissance du secteur et par le renforcement des centres de ressources au Sud.

En tant que porte d'accès à l'information de qualité, l'IRC dispose d'un service de documentation, d'un site Web et d'un service d'informations hebdomadaires, et produit des publications en anglais, en français, en espagnol et en portugais tant en version imprimée qu'électronique. Il dispose également de formations et d'activités d'apprentissage par l'expérience, de services consultatifs et d'évaluation, de projets de recherche appliquée et d'apprentissage en Asie, Afrique et en Amérique latine et mène des activités de plaidoyer pour le secteur dans son ensemble. Les thèmes comprennent la gestion communautaire, le Genre et l'équité, le développement institutionnel, la gestion intégrée des ressources en eau, l'assainissement et l'hygiène en milieu scolaire, et la promotion de l'hygiène.

Le personnel de l'IRC intervient comme facilitateurs pour aider les populations à prendre leurs propres décisions ; il travaille en partenariat avec les professionnels du secteur au sud ; stimule le dialogue parmi toutes les parties pour créer la confiance et promouvoir le changement et crée un environnement d'apprentissage pour développer les meilleures alternatives.

IRC Centre International de l'Eau et de l'Assainissement

Boîte Postale 2869

2601 CW Delft

Pays Bas

Tel. +31 (0)15 219 29 39

Fax. +31 (0)15 219 09 55

E-mail: [general@irc.nl](mailto:general@irc.nl)

Internet <http://www.irc.nl>

## A propos de CREPA

Le Centre Régional pour l'eau Potable et l'Assainissement (CREPA) à faible coût fait partie des quatre centres africains du Réseau de Formation aux technologies appropriées suscitées dans le cadre de la Décennie Internationale pour l'eau potable et l'assainissement. Depuis 1988, le CREPA développe des activités orientées vers la résolution des problèmes d'AEPA notamment en direction des populations les plus démunies des zones péri-urbaines et rurales des pays membres du Pôle de l'Eau. Depuis 1989, l'institution conduit des formations orientées vers le développement des ressources humaines en matière d'AEPA .

L'IRC et le CREPA sont membres de la coalition des "Courants de Connaissance" (Streams of Knowledge) des centres de ressources.

Centre Régional pour l'Eau Potable et l'Assainissement à faible coût (CREPA)

03 BP 7112

Ouagadougou 03

Burkina Faso

Tel. + 226 50 36 62 10/11

Fax. + 226 50 36 62 08

Internet : <http://www.reseaucrepa.org/>



**IRC International Water and Sanitation Centre**  
P.O. Box 2869  
2601 CW Delft  
The Netherlands

Telephone: +31 (0)15 2192939 Fax: +31 (0)15 2190955  
E-mail: [general@irc.nl](mailto:general@irc.nl) Website: <http://www.irc.nl>