
UNE RÉFÉROTHÈQUE POUR LA POLICE FÉDÉRALE

Proposition de cahier de charges intégrant des aspects techniques et humains...

Véronique DUMONT

Sociologue, Doctorante et Assistante, Facultés Universitaires Notre-Dame de la Paix (FUNDP)

Véronique LAURENT

Sociologue et chercheuse, Facultés Universitaires Notre-Dame de la Paix (FUNDP)

Claire LOBET- MARIS

Docteur en sciences du travail et Directrice de la CITA, Facultés Universitaires Notre-Dame de la Paix (FUNDP)

Evelien DE PAUW

Sociaal assistent en licentiaat in criminologie, wetenschappelijk medewerkster, Universiteit Gent

Paul PONSAERS

Dr. in criminologie en directeur van Sociale Veiligheidsanalyse, Universiteit Gent

▪ Réfléchir à la création d'une bibliothèque virtuelle pour la Police Fédérale belge, voilà une recherche à laquelle a participé en 2005 la Cellule Interfacultaire de Technology Assessment des Facultés Universitaires Notre-Dame de la Paix de Namur (FUNDP) ainsi que le groupe de recherche Sociale Veiligheidsanalyse (SVA) de l'Université de Gand dans le cadre du programme de recherche Agora de la Politique Scientifique Fédérale. Nous présenterons dans cet article le compte-rendu de cette recherche et ses principaux résultats. Nous montrerons également que la conception et l'aboutissement d'une telle application ne repose pas simplement sur des bases techniques ou informatiques mais doit également prendre en compte des aspects organisationnels et humains.

Présentation du projet

En 2004, la Police Fédérale belge a émis le besoin d'avoir une application documentaire informatisée en son sein. La création de cette application permettrait à ses utilisateurs, constitués dans l'esprit de ce projet de tous les membres des services de Police désirant l'utiliser, de recueillir ou de retrouver plus facilement des informations dites "contextuelles". Par information contextuelle, nous entendons un ensemble d'information permettant d'analyser, d'interpréter ou de mieux comprendre les phénomènes judiciaires ou criminels auxquels sont confrontées les forces de Police. Ces types d'information utiles à l'analyse sont malheureusement très éparpillées et leur mise à jour et leur conservation reste très dépendante des personnes qui les connaissent ou les utilisent.

Cette demande de la Police a vu le jour dans le cadre du programme de recherche Agora de la Politique Scientifique Fédérale visant à aider différentes institutions fédérales dans leurs projet de mise en commun, d'amélioration ou d'utilisation de leurs informations notamment via leurs bases de données¹. Dans ce cadre, nos deux équipes universitaires, la CITA, Cellule Interfacultaire de Technology Assesement des Facultés Universitaires de Namur² et le groupe de recherche SVA, Sociale Veiligheidsanalyse de l'Université de Gand³ ont pris en charge d'une part une étude de faisabilité du projet et, d'autre

part, le développement du cahier des charges fonctionnel de l'application concernant son utilisation, son interface et ses fonctionnalités de gestion⁴. Le projet a commencé le 1^{er} décembre 2004 et s'est terminé le 30 novembre 2005. La coordination en a été assumée par les Professeurs Claire Lobet-Maris (FUNDP-CITA) et Paul Ponsaers (Université de Gand - SVA). La recherche a été prise en charge sur le terrain par deux sociologues, Véronique Dumont et Véronique Laurent (FUNDP-CITA), et par une criminologue, Evelien De Pauw (Université de Gand - SVA)⁵.

Un projet dans la mouvance plus générale de la gestion des connaissances

L'idée de ce projet s'inscrit dans une visée d'ensemble de la Police Fédérale qui consiste à mieux exploiter et à partager un capital informationnel, crucial pour le monde policier, à savoir les informations contextuelles nécessaires à l'analyse de phénomènes criminels ou judiciaires. Ces informations peuvent consister en rapports scientifiques, en études démographiques, en expertises techniques, en interprétations juridiques mais peuvent aussi se référer à des personnes internes ou externes à la Police, aptes à donner sens ou à aider à l'analyse d'un phénomène auquel celle-ci est confrontée. Une des particularités de ces informations est qu'elles

sont très éparpillées et individualisées au sein des forces de Police, chaque service ou direction ayant construit au fil du temps ses propres références et ayant développé ses réseaux de contacts privilégiés. L'enjeu de la mission n'est donc pas simple, ni neutre au plan politique puisqu'il s'agit de transformer ces îlots d'information en un capital de connaissance partagé et utilisable par tous.

Nous pouvons, sans nous tromper, rattacher ce projet policier à une dynamique plus générale qui traverse aujourd'hui le monde de la gestion des entreprises et des administrations et que l'on appelle "la gestion des connaissances". Nous entendons par ce terme l'ensemble de dispositifs de gestion qui se mettent en place dans les entreprises et qui visent à mieux exploiter leur capital de connaissances. Dans cette mouvance, on peut distinguer deux approches. Une approche statique de la connaissance d'une part, qui vise à répertorier et à stocker celle-ci sous forme de fiches d'information dans des bases de données, permettant en principe, à chacun, de repérer plus facilement celles qui sont utiles à son travail ou à son métier et une approche dynamique de la connaissance d'autre part, qui vise à mettre en place des processus de gestion permettant un meilleur maillage informationnel ou un échange plus efficace de données entre les membres d'une même organisation.

Le présent projet s'inscrit assez clairement dans la première approche, puisque notre projet vise à créer une application aidant à une meilleure accessibilité des informations contextuelles. Cependant, il s'inspire également, pour la gestion de l'application et son usage, d'une réflexion sur les processus à mettre en œuvre pour soutenir la dynamique et la validité des données référencées en son sein.

Une démarche largement appuyée par la participation des utilisateurs

D'un point de vue méthodologique, notre recherche s'est déroulée en quatre phases.

Dans la première phase du projet, nous avons procédé à une analyse des besoins et identifié les types de sources d'information à intégrer dans l'application. Des entretiens exploratoires ont été menés avec différents services de police pour connaître leurs attentes vis-à-vis du projet. Ces entretiens ont été complétés par une série de focus-group, c'est-à-dire de discussions menées en groupes, avec les services les plus directement intéressés par le projet afin de comprendre comment ces services utilisaient, sélection-

naient et traitaient l'information mise à leur disposition.

Dans la seconde phase de la recherche, nous avons analysé les conditions juridiques, techniques et opérationnelles de la mise à disposition de telles sources dans une bibliothèque virtuelle. Cette phase a clôturé notre étude de faisabilité de l'application.

Dans la troisième phase du travail, nous avons réalisé un prototype papier de l'application et défini ses fonctionnalités de gestion (conditions d'accès à l'application, rôles et statuts à l'intérieur de celle-ci, ...).

Enfin, dans la dernière partie du travail, nous avons réfléchi à la structuration de fiches documentaires au sein de l'application, ainsi qu'à un système de moteur de recherche.

Nous avons travaillé tout au long de cette recherche en étroite concertation avec des acteurs de terrain c'est-à-dire avec le Centre de Documentation de la Police Fédérale (CDC) et la Direction de la Banque de Données Nationales de la Police (DSB), avec les départements de Police particulièrement intéressés par le projet et avec un comité d'accompagnement composé d'acteurs issus des milieux judiciaire, policier et scientifique, qui nous a conseillé et orienté tout au long de notre recherche. Parmi les services de Police que nous avons rencontré, c'est la Police Administrative (Direction de la politique, de la gestion et du développement (DAG) de la DGA), la Police Scientifique (Service Recherche et Développement et Assurance Qualité et les laboratoires) et les Analystes Stratégiques du niveau fédéral et des arrondissements qui se sont montrés être les plus intéressés par le projet et avec qui nous avons travaillé en interrelation.

Développer une application informatique utilisable nécessite que l'on passe un temps, qui peut être assez long à observer les utilisateurs, à les questionner sur leurs habitudes de travail, à comprendre leur organisation et les problèmes informationnels qui la sous-tendent. Cette démarche construite avec les utilisateurs est celle qui a été mise en œuvre dans le cadre du présent projet qui, tout au long de son déroulement, a fait la part belle à la participation des utilisateurs dans la conception de l'application.

Il faut savoir que faire l'économie de ce temps d'observation et de compréhension du monde des utilisateurs se paie cher et parfois très cher en informatique comme le montre l'enquête Chaos du Standish Group en 1994⁶. Cette enquête a été menée dans 365 entreprises nord-américaines et a analysé 8380 projets informatiques. Au terme de cette analyse, les chercheurs les ont regroupés en trois groupes :

- Groupe 1 : les projets achevés dans les temps et dans le budget et qui correspondent aux besoins initiaux : 16,2%
- Groupe 2 : les projets qui ont été achevés mais qui ont consommé un excédent de temps et budget (>150%) et qui offrent des fonctionnalités en faible correspondance avec les besoins initiaux : 52,7%
- Groupe 3 : les projets qui ont dû être arrêtés en cours de développement : 31,1%

En clair, cela veut dire que 83% des projets initiés étaient des échecs ou des semi-échecs ! Et parmi les raisons les plus souvent citées on retrouvait essentiellement des causes liées à des défauts de spécification, eux-mêmes imputables à un manque de compréhension préalable du monde des utilisateurs, de leur organisation et de leurs problèmes et, partant, à un manque de participation des principaux intéressés au projet, à savoir les utilisateurs !

Quand on sait ce que représente un investissement informatique, il y a lieu véritablement de remettre les pendules du développement informatique à l'heure de la participation et des spécifications validées par les utilisateurs. Notre écoute attentive de notre terrain de recherche est donc un des principaux apports du projet que nous avons mené au sein de la Police Fédérale.

Un projet axé sur deux besoins centraux

Suite aux discussions, aux interviews et aux entretiens réalisés en groupe menés à l'intérieur de la Police Fédérale, nous avons observé deux grands types de besoins centraux de la part des personnes rencontrées.

Le premier est un besoin d'identification et de partage d'information. En effet, les membres des services de police rencontrés nous ont dit se trouver souvent face à une multitude d'informations d'origines variées sous formats divers (livres, revues, documents informatiques, ...) et avoir des difficultés à les trier et à identifier les informations les plus fiables pour effectuer leurs analyses. Les sources d'informations pouvant être utilisées par les membres des services de Police ne sont pas non plus centralisées. Il existe plusieurs bibliothèques au sein de la Police, ainsi que plusieurs applications documentaires ou bases de données dont les contenus ne sont pas toujours connus ni partagés entre les différents services.

Le deuxième besoin que nous avons rencontré est un besoin d'identification des compétences. En effet, l'information "contextuelle" se trouve très souvent en main de personnes internes ou

externes au monde policier ayant des compétences spécifiques en la matière pour analyser certains types de phénomènes mais ces personnes restent inconnues et difficilement localisables. Actuellement, seul existe un répertoire des personnes travaillant pour la Police, mais celui-ci ne permet pas d'identifier les compétences de chacun. Suite à la découverte de ces deux besoins centraux, nous avons pu nous définir l'orientation générale de l'application qui sera présentée ci-dessous.

Dans la démarche qui nous a conduit à élaborer le cahier des charges de l'application, nous avons également dû adapter nos conceptions et nos recommandations en fonction des contraintes techniques et matérielles, organisationnelles et juridiques que nous avons rencontrées. Ainsi, par exemple, pour des raisons de sécurité, les ordinateurs connectés à l'Intranet de la Police Fédérale ne possèdent pas d'accès à Internet et les postes équipés d'Intranet y sont davantage présents que les postes équipés d'Internet. Nous avons pour ces raisons dû réfléchir à une adaptation de notre application à la fois à Internet et à l'Intranet. Nous avons également dû tenir compte du volume limité de la bande passante de la Police qui ne permet qu'un téléchargement de documents légers, de la confidentialité des documents de la Police où toutes les informations ne peuvent pas être publiées, des autres bases de données et des dispositifs documentaires existant à la Police pour éviter le double emploi avec les applications existantes, ainsi que des différentes lois consacrées à la mise en ligne d'ouvrages, de résumés ou de références de documents. Nous avons ainsi examiné la loi relative au droits d'auteur et aux droits voisins du 30 juin 1994 et la loi transposant en droit belge la directive européenne 2001/29/CE du 22 mai 2001 sur l'harmonisation de certains aspects du droit d'auteur et des droits voisins dans la société de l'information du 22 mai 2005.

Un projet visant à la construction d'une référothèque

Notre travail a débouché sur la réalisation d'un cahier des charges à destination de la Police Fédérale réalisé en concertation avec les différents services plus étroitement associés au projet. Les rubriques suivantes présentent les principaux résultats liés à ce cahier de charge et à l'application que nous y avons proposée c'est-à-dire la forme et les orientations de l'application, sa structuration et son interface ainsi que les modes de gestion de celle-ci.

Au niveau de la forme de l'application, nous avons proposé que celle-ci soit conçue sous forme d'une "réferothèque", c'est-à-dire qu'elle constitue un ensemble de références de sources d'informations présentées sous forme de fiches documentaires et donnant, selon les possibilités, un accès ou non aux documents. Nous avons préféré proposer ce type d'application à la place d'une "bibliothèque virtuelle" (application regroupant un ensemble de documents informatisés permettant leur lecture ou leur téléchargement direct) ou d'un "portail d'information" (site Web thématique ou généraliste recensant et redirigeant vers des documents ou des ressources existant par ailleurs)⁷. Une forme d'application comme la référothèque correspondait bien aux attentes des utilisateurs et permettait de faire face à un certain nombre de contraintes rencontrées (capacité de téléchargement limitée sur le réseau de la Police, contraintes juridiques en terme de droit d'auteurs des sources, désir de ne pas faire double emploi avec les applications existantes, ...).

L'application ainsi créée recenserait donc les principales ressources nécessaires au travail spécialisé de certains acteurs. Elle effectuerait un tri dans la masse de ressources disponibles (documents externes et internes mais aussi services ou personnes-ressources, etc.), référencerait les ressources pertinentes et utilisées et permettrait de les partager avec d'autres acteurs travaillant dans les mêmes domaines mais dans des services différents. Une partie du travail des acteurs policiers serait donc facilité par la disponibilité des ressources identifiées validées dans des secteurs spécialisés, plutôt que de voir chacun reconstituer ces ressources individuellement, l'idée étant qu'il est possible de capitaliser les connaissances des individus afin de créer un potentiel pour développer/améliorer les performances d'une organisation. Notre référothèque viserait donc à une formalisation, par les individus, d'informations qui composent leur savoir-faire et leur connaissance d'un sujet ou d'un domaine spécifique.

Notre proposition d'application mettrait donc à disposition de ses utilisateurs des fiches localisant des références et des contacts permettant d'analyser, de contextualiser ou d'obtenir des renseignements complémentaires sur certains phénomènes ou des matières bien spécifiques. Elle contiendrait des informations spécialisées n'ayant pas été intégrées dans les banques de données policières existantes mais ferait aussi des liens vers les catalogues et applications do-

documentaires déjà utilisés par les membres des services de police.

Un projet structuré autour de quatre ressources informationnelles

Nous avons conçu l'application en fonction de quatre catégories de ressources. Premièrement, une catégorie ressources documentaires spécialisées reprendrait des ressources nécessaires aux besoins des services interrogés complémentaires à celles se trouvant déjà dans les catalogues documentaires de la Police (livres, articles, revues, travaux de fin d'étude, rapports et notes, manuels et syllabus, matériaux audiovisuel et multimédias,...). Deuxièmement, une base de données reprendrait des contacts utiles internes et à externes au monde policier (secteur scientifique, judiciaire, social, ...) d'après leurs coordonnées et leur domaine de compétence. Troisièmement, une catégorie agenda des événements regrouperait des fiches de formations, de congrès, de colloques et d'autres événements susceptibles d'intéresser les membres des services de police ainsi que les principaux liens vers des sites de formation existant à la Police. Enfin, une catégorie outils engloberait différentes applications ou programmes pouvant aider les utilisateurs de l'application dans leur gestion de l'information c'est-à-dire des moteurs de recherche, des encyclopédies, des dictionnaires, des logiciels ou d'autres types d'outils (forums, groupes de discussions, ...). Plus généralement, nous avons organisé les ressources selon quatre thèmes ou types de matières que nous avons choisis en fonction des services les plus intéressés par le projet. Ces différents thèmes sont les matières judiciaires (criminalité, terrorisme, drogues, immigration,...), les matières techniques et scientifiques (analyse de traces, gestion de la scène d'un crime, photographie,...), les matières de police administrative (ordre public, police de la route, protection des personnes et des marchandises,...) et des références de sciences humaines (criminologie, sociologie, statistiques, droit,...). Ces thèmes ont bien entendu toujours la possibilité d'être élargis par la suite en fonction des intérêts et des besoins des utilisateurs de la future référothèque.

Durant notre recherche, nous avons réalisé un prototype papier de chaque écran de la référothèque avec différentes rubriques dont nous vous présentons ci-dessous le plan général.

<p>1) Logo de l'interface</p>	<p>Référothèque de la Police Fédérale</p> <p style="text-align: right;">FR NL D</p> <p> Bienvenue Ressources Rechercher ressources Ma bibli Plan Contact Aide Déconnexion </p>
<p>2) Ressources Bibliothèque spécialisée Contacts utiles Agenda Outils Catalogues de bibliothèques Intradoc</p> <p>Rechercher sur ce site : GO</p> <p>3) Ma bibliothèque Mon profil Mes recherches Gestion du système Nouveautés ?</p>	<p>Vous êtes ici : Bienvenue >> Plan</p> <p>Plan de la référothèque de la Police Fédérale</p> <p>1. Page d'accueil 2. Ressources documentaires 2.1 Bibliothèque spécialisée (<i>Référothèque spécialisée contenant des livres, articles, revues, mémoires, rapports, notes, manuels, syllabi, de la documentation afférente à des conférences, des sites web, du matériel audiovisuel, multimédia et autres. Bibliothèque spécialisée classée par thèmes. Cette bibliothèque est divisée en quatre thèmes principaux, qui sont divisés à leur tour en thèmes secondaires. Les thèmes principaux sont les suivants : matières judiciaires, matières techniques et scientifiques, matières de police administrative et sciences humaines.</i>) 2.2 Contacts utiles (<i>Contacts classés par types. Il y a différents types de contacts : policiers et externes à la police.</i>) 2.3 Agenda des événements (<i>Contacts classés par types et accompagnés de liens. Il y a plusieurs types d'événements : congrès, conférences, journées d'étude et autres événements. Il y a également des liens pointant vers les sites de formation existants de la police.</i>) 2.4 Outils (<i>Classés par types. Il y a plusieurs types d'outils : moteurs de recherche, dictionnaires, logiciel freeware/shareware, autres outils ...</i>) 2.5 Catalogues de bibliothèques (<i>Nous avons ici établi des liens utiles à la Police vers différents catalogues de bibliothèques. Ceux-ci peuvent toujours être complétés par la suite.</i>) 2.6 Intradoc (<i>lien vers l'interface de l'Intradoc</i>)</p> <p>3. Rechercher 3.1 Rechercher dans bibliothèque spécialisée 3.1.1 Recherche simple 3.1.2 Recherche avancée 3.1.3 Recherche par thèmes 3.2 Rechercher dans les catalogues de bibliothèques : 3.2.1 Recherche Vubis : catalogue de la bibliothèque du CDC 3.2.2 Recherche dans les autres catalogues de bibliothèque 3.3 Rechercher dans l'Intradoc (lien vers le module de recherche de l'Intradoc) 3.4 Rechercher sur ce site</p> <p>4. Ma bibliothèque 4.1 Mon profil 4.2 Mes recherches 4.3 Gestion du système <i>(Les utilisateurs ont ici la possibilité de régler leur profil pour y mettre leurs coordonnées, recevoir certaines nouveautés, fixer la langue de l'application, ..., d'enregistrer les fiches documentaires recherchées par leurs soins et d'accéder, selon leur(s) statut(s) à la gestion de l'application).</i></p> <p>5. Plan du site</p> <p>6. Contact</p> <p>7. Aide</p> <p>8. Nouveautés ?</p>

Chaque ressource documentaire sera présentée sous forme d'une fiche spécifique. Pour créer ces fiches, nous avons pris exemple sur les fiches documentaires d'autres référothèques ou systèmes documentaires. Nous avons notamment utilisé l'initiative *Dublin Core*⁸ référençant diffé-

rentes méta-données pouvant être incluses dans des fiches documentaires les conventions BibTeX⁹ et différentes normes ISO dont la norme ISO 690 : 1987 "Information et documentation - Références bibliographiques - Contenu, forme et structure", complétée en 1997 par la norme

ISO 690- 2 "Documents électroniques, documents complets ou partie de documents"¹⁰.

Un projet soutenu par un dispositif humain de gestion

Nous avons également formulé certaines recommandations d'accès et de gestion de l'application. Tout d'abord, cette référothèque est prévue pour être accessible à l'ensemble des membres de services de police fédérale ou locale sur base d'une demande de chaque service. Il est également prévu qu'elle soit accessible et alimentée par différentes institutions extérieures travaillant sur les mêmes thématiques ou domaines (secteur scientifique, judiciaire, secteur social,...). Notre projet de recherche, faisant partie du programme Agora, prévoit en effet une ouverture de l'application vers d'autres organismes publics. Les institutions extérieures souhaitant avoir accès à l'application pourront demander leur inscription en tant que membre auprès du Comité d'Accès composé de membres de la Police et de différentes institutions gravitant autour du champ judiciaire. Celui-ci édictera les règles en matière d'accès à l'application et fixera les statuts à accorder aux usagers dans la référothèque.

L'application serait accessible par le portail Intranet de la Police via un mot de passe et un login pour toucher la majorité des membres des services de police et par un site Internet sécurisé pour les institutions extérieures ou pour les membres des services de police ne disposant pas d'une connexion à l'Intranet. La différence entre la version Intranet et la version Internet sécurisé de l'application est essentiellement la présence de liens Internet non-actifs au sein de la version Intranet du système.

Nous avons élaboré différents rôles pouvant être occupés dans l'application selon un système de "workflow" pyramidal, c'est-à-dire d'après un mécanisme permettant de valider et de modérer progressivement un contenu à mettre en ligne de son encodage à sa publication. Une personne pourrait ainsi être utilisateur (utilisation de l'application et consultation des fiches), rédacteur (rédaction ou modification de fiches pour alimenter l'application), validateur (validation et édition de fiches rédigées par d'autres), administrateur (gestion des accès et droit de rédaction et de validation des fiches) ou webmaster de la référothèque (gestion du design, de l'interface et de l'ergonomie de l'application). Nous avons prévu qu'une personne puisse être titulaire de plusieurs statuts et élaboré ce système pour garantir la qualité et la pertinence des informations disponibles dans la référothèque ainsi que le bon

fonctionnement du processus. Chaque utilisateur pourra accéder aux fiches de l'application en fonction de leur degré de confidentialité fixé par les rédacteurs, une fiche pouvant être définie comme consultable par tous les utilisateurs, consultable uniquement par les membres des services de police ou consultable uniquement par un service de police en particulier.

Au delà de la technologie...

Pour terminer, il est important de préciser que tout système ou tout outil informatique n'est pas un remède miracle ni une baguette magique pour une organisation. Au contraire, l'informatique fait partie d'un système autour duquel gravitent des acteurs, une organisation du travail... et il est illusoire de croire qu'un outil informatique permettra à lui seul d'arranger ou de résoudre des problèmes. Comme le souligne Wanda Orlikowski, un système d'information ne constitue pas seulement une technologie mais constitue également un ensemble de règles, de normes et de valeurs à partir duquel et autour duquel les acteurs réagissent¹¹. De même, un système d'information est une *"construction sociale comprenant une dimension politique ou relationnelle ainsi qu'une dimension symbolique ou culturelle"*¹².

À côté de l'aspect "technique" de l'application que nous avons proposé, des aspects humains et organisationnels primordiaux vont donc intervenir de sa conception à son aboutissement. D'une part, une organisation comme la Police, pourra être amenée à évoluer par rapport à des objectifs définis en relation avec l'application. Par exemple, le partage des informations suscité par la référothèque pourrait entraîner des modifications dans les cloisonnements existants entre certains services ou dans la communication entre ceux-ci. D'autre part, cette application évoluera aussi au contact de l'organisation. Ainsi, le projet de référothèque tel que nous l'avons conçu, pourra se modifier au contact d'une série d'éléments organisationnels et d'acteurs comme le comité de suivi, composé de membres de services de police et chargé de mettre en place le projet, ou comme la commission d'accès habilitée à édicter des règles et des normes en matière d'accès et de statuts dans l'application, ou encore selon les besoins et les attentes des utilisateurs, toutes ces personnes étant nécessaires au bon fonctionnement de l'application.

Enfin, soulignons que le devenir de cette application est fortement dépendant de l'implication et de l'engagement de ses utilisateurs. Ceux-ci doivent en effet être enclins au partage de certaines de leurs ressources, or l'information est une ressource stratégique. Pour s'investir dans cette application,

il est donc important que les utilisateurs en retirent une certaine reconnaissance ou un certain avantage (par exemple : la rapidité dans leur recherche d'information, des ressources référencées réciproquement dans le système, ...) mais il est également important de rester de façon permanente à l'écoute de leurs besoins.

s'y impliquer et que l'application pourra alors se déployer au mieux.

Le rapport complet de notre recherche est disponible sur le site

<http://www.fundp.ac.be/recherche/projets/page_view/05299002>

Conclusion

Durant cette recherche, nous avons créé un cahier des charges concevant une référothèque pour la Police Fédérale. Ce cahier des charges est à présent entre les mains d'un comité de suivi créé au sein de la Police chargé de mettre en pratique l'application que nous avons proposée. Cette recherche nous a montré que de tels projets nécessitent non seulement une réflexion sur les solutions techniques mais aussi sur le contexte organisationnel et l'implication des acteurs susceptibles d'être concernés par le projet, tous ces éléments s'interpénétrant souvent au sein d'un système complexe. Aborder une telle recherche a donc nécessité le développement d'une méthodologie participative en collaboration étroite avec les acteurs de terrain et respectueuse de la parole de chacun. C'est en favorisant l'écoute du vécu, des attentes et des besoins des utilisateurs que ceux-ci auront envie de

Véronique Dumont
Véronique Laurent
Claire Lobet-Maris
Facultés Universitaires Notre-Dame de
la paix, Institut d'Informatique
Rue Grandgagnage, 21
5000 Namur
vdu@info.fundp.ac.be
vla@info.fundp.ac.be
clo@info.fundp.ac.be

Evelien De Pauw
Paul Ponsaers
Universiteit Gent, Vakgroep Strafrecht
en Criminologie
Universiteitsstraat 4
9000 Gent
Evelien.DePauw@UGent.be
Paul.ponsaers@UGent.be

20 mars 2006

Notes

1. <http://www.belspo.be/belspo/agera/index_fr.stm> (consulté le 21 avril 2006).
2. <<http://www.info.fundp.ac.be/cita>> (consulté le 21 avril 2006).
3. <<http://www.sva.ugent.be>> (consulté le 21 avril 2006).
4. Dumont V. ; Laurent V. ; De Pauw E. ; Lobet-Maris C. ; Ponsaers P. *Rapport final de recherche Agora – Bibliothèque Virtuelle : Analyse de la faisabilité du projet et cahier des charges méthodologique de l'application*, 30 novembre 2005, Recherche pour la Police Fédérale, décembre 2004 – novembre 2005, FUNDP Namur, Université de Gand.
5. Rapport complet de la recherche disponible sur <http://www.fundp.ac.be/recherche/projets/page_view/05299002> (consulté le 21 avril 2006).
6. <http://www.standishgroup.com/sample_research/chaos_1994_1.php> (consulté le 14 mars 2006).
7. De Baenst-Vandenbroucke A. *Gestion de contenu ou bibliothèque numérique*, Séminaire pour la Cellule Interfacultaire de Technology Assesement, Namur, Facultés Universitaires Notre Dame de la Paix, 13 décembre 2004. <<http://www.fundp.ac.be/recherche/publications/pdf/55401.pdf>> (consulté le 21 avril 2006).
8. <<http://www.niso.org/international/SC4/n515.pdf>> (consulté le 14 avril 2005).
9. <http://www.irit.fr/ACTIVITES/EQ_TCI/BIBLIO/help_bibtex_fr.html> (consulté le 14 avril 2005).
10. <http://www.hesge.ch/heg/infottheque/doc/references_bibliographiques.pdf> (consulté le 18 août 2005).
11. Orlikowski W. The duality of technology: rethinking the concept of technology in organisations. *Organisation Science*, 1992, vol 3, N°3, pp 398-427.
12. Dumont V. ; Lobet-Maris C. ; Rousseau A. Eléments critiques de l'appropriation de l'informatique dans les services d'urgence, in *Urgence aux urgences, l'informatique, une solution ?* Dumont V. ; Lobet-Maris C. ; Rousseau A. (ed), Namur : Presses Universitaires de Namur, 2004, pp 75-99.