



Politique Scientifique Fédérale
Federaal Wetenschapsbeleid



**Recherche « AGORA – BIBLIOTHÈQUE VIRTUELLE »
Décembre 2004 - Novembre 2005**

Résumé du projet

Version française

Novembre 2005

Véronique DUMONT (FUNDP-CITA)
Véronique LAURENT (FUNDP-CITA)
Evelien DE PAUW (Université de Gand - SVA)

Chercheurs

Claire LOBET-MARIS (FUNDP-CITA)
Paul PONSAERS (Université de Gand - SVA)

Promoteurs

1. Objectif du projet

Le projet « bibliothèque virtuelle » a vu le jour dans le cadre du programme Agora de la Politique scientifique fédérale. Ce programme tend à aider les différentes institutions fédérales dans leur projet de mise en commun, d'amélioration ou d'utilisation de leur information (notamment via les bases de données).

La Police Fédérale a souhaité créer une bibliothèque virtuelle basée sur une plate-forme web unique. Dans cette bibliothèque, les services de police pourraient rechercher des informations contextuelles, provenant généralement de sources ouvertes, en vue de faciliter l'interprétation des données judiciaires, l'analyse de phénomènes criminels ou d'autres types de phénomènes. Cette bibliothèque serait accessible aux composantes fédérales et locales de la police mais aussi à des institutions extérieures (autorités judiciaires, monde scientifique, ...).

L'objectif de ce projet était d'établir un cahier des charges relatif à la création de cette bibliothèque virtuelle devant faciliter la recherche d'informations, de références et de sources utiles pour mener à bien des analyses de phénomènes judiciaires, criminels, ou d'autres phénomènes. Ce portail aiderait à identifier et à localiser plus facilement des informations nécessaires à ce travail d'analyse.

Le projet a débouché sur la réalisation de deux livrables au profit de la Police Fédérale :

- Le premier livrable porte sur la présentation de l'analyse de l'étude de faisabilité du projet « bibliothèque virtuelle » au sein de la Police Fédérale. Cette analyse a mis en lumière la faisabilité du projet sur la base des contraintes rencontrées.
- Le deuxième livrable porte sur l'identification des orientations méthodologiques qu'il convient de donner au projet, tant dans la partie « Utilisation » que dans la partie « Gestion » de la « bibliothèque virtuelle ». Cela s'est opéré sous la forme d'un cahier des charges à l'intention de la Police Fédérale.

Le projet a débuté le 1^{er} décembre 2004 et s'est achevé le 30 novembre 2005. L'étude a été réalisée par deux groupes universitaires :

- La Cellule Interfacultaire de Technology Assessment (CITA) de l'Université de Namur (FUNDP).
- Le groupe d'étude Sociale Veiligheids Analyse (SVA) de l'Université de Gand.

Les promoteurs de ce projet étaient :

- Prof. Dr Claire LOBET-MARIS, FUNDP-CITA (Coordinatrice du projet).
- Prof. Dr Paul PONSAERS, Université de Gand -SVA.

Les chercheurs suivants ont participé au projet :

Université de Gand :

Evelien DE PAUW, Licenciée en criminologie, Université de Gand (diplômée en 2004).

CITA-FUNDP :

Véronique DUMONT, Licenciée en sociologie, Université de Liège (diplômée en 1998).
Véronique LAURENT, Licenciée en sociologie, Université de Liège (diplômée en 2003).

2. Activités scientifiques

2.1. Méthodologie

Le projet comportait 4 phases importantes :

Phase 1 : Méthodologie, étude de faisabilité et inventaire des types de sources d'information.

Phase 2 : Etude des conditions de la mise à disposition des sources (conditions juridiques, techniques et opérationnelles).

Phase 3 : Structuration du portail via l'élaboration de l'interface utilisateur et la définition des fonctionnalités de gestion.

Phase 4 : Définition du contenu du portail (exemples de fiches documentaires) et du système de recherche.

Dans la première phase du projet, des **entretiens exploratoires** ont été organisés, de décembre 2004 à janvier 2005 avec les utilisateurs potentiels de l'application afin de déterminer quels étaient leurs besoins et les attentes vis-à-vis du projet. Un guide d'entretien a été élaboré et soumis aux personnes interrogées. Il s'agissait de questions très générales qui avaient pour but de connaître la façon dont les personnes interrogées concevaient ce type de plate-forme, ses modalités d'accès, sa gestion, la structuration des informations, etc. Nous avons ensuite examiné la méthode actuelle de traitement des informations et les problèmes qui se posaient à cet égard. Nous avons également analysé les principaux besoins et passé en revue les sources documentaires utilisées ainsi que les systèmes d'information existants à la Police.

Les différents services qui ont été associés à cette étude exploratoire sont les suivants :

Directions du Commissariat Général :

CGC (Direction du fonctionnement et de la coordination de la Police Fédérale)

CGC/analystes stratégiques

CGF/ CDC (Service de documentation)

CGI (Direction de la politique en matière de coopération policière internationale)

CGL (Direction des relations avec la police locale)

Directions Générales :

DGJ/DJG (Police judiciaire / Direction de la politique, de la gestion et du développement)

DGJ/DJT (Police judiciaire / Police technique et scientifique)

DGA/DAG (Police administrative / Direction de la politique, de la gestion et du développement)

DGS/DSB (Appui opérationnel / Direction de la banque de données nationale générale)

DGS/DST (appui opérationnel / Direction de la télématique)

DGP/DPF (Personnel / Direction de la formation)

DGM/DMG (Moyens en matériel / Direction de l'équipement)

Autre :

CIA (Carrefours d'Information d'Arrondissement)

Il est ressorti des premiers entretiens exploratoires que certains services s'intéressaient davantage au projet que d'autres services. Ces services ont été associés étroitement à notre étude et ont été conviés à participer à la phase suivante consistant en l'organisation de **focus-groups**.

En mars 2005, une série de **focus-groups** ont été mis en place. Ceux-ci ont été composés au départ des services motivés et intéressés par le projet. Le choix des participants a été réalisé en étroite concertation avec les personnes rencontrées lors des interviews exploratoires. L'organisation de ces focus-groups visait à identifier rigoureusement leurs pratiques et usages de l'information contextuelle, les différents types de source d'information à intégrer dans le projet de Bibliothèque virtuelle et à déterminer leur attentes quant aux fonctionnalités de cette application.

Pour supporter le travail de ces focus-groups, nous avons donné au préalable une liste de questions aux participants afin qu'ils puissent déjà se préparer pour les sessions de travail. Certains services intéressés par notre projet mais non présents aux focus-group ont également répondu à un questionnaire sur les sources qu'ils utilisaient au quotidien et sur leur méthodologie de recherche d'informations.

Les focus-groups avaient pour objectif d'analyser la manière dont les personnes interrogées sélectionnaient et traitaient les informations leur semblant utiles dans l'exercice de leur fonction. Ces personnes pouvaient également indiquer quelles sources étaient les plus importantes pour elles et à quelles difficultés elles étaient confrontées pour les consulter. Nous avons ensuite examiné, conjointement avec les participants, les fonctionnalités de cette bibliothèque et les services qu'ils en attendaient.

Les focus-groups suivants ont été organisés :

- Un focus-group composé de membres de DGA/DAG (Police administrative / direction de la politique, de la gestion et du développement).
- Un focus-group composé d'analystes stratégiques néerlandophones du niveau fédéral et des arrondissements.
- Un focus-group composé d'analystes stratégiques francophones du niveau fédéral et des arrondissements.
- Un focus-group composé de membres de la police technique et scientifique, tant au niveau central qu'au niveau du laboratoire.

D'autres services rencontrés dans la première phase et intéressés par le projet mais qui n'ont pas participé aux focus-group ont également reçu un questionnaire à compléter avec leur personnel. Il s'agit des services suivants : CGI, CGL, DGP/DPF, DGM/DMG.

Après avoir mené ces focus-groups, nous avons procédé à une analyse plus approfondie des besoins et des attentes de la Police Fédérale. Nous avons également pu dresser le périmètre des sources d'information à intégrer dans la Bibliothèque virtuelle. Cette étude nous a permis d'élaborer l'interface utilisateur de l'application.

2.2. Analyse de la faisabilité du projet

2.2.1. Analyse des moyens existants

La Police Fédérale dispose de plusieurs canaux d'informations utilisés pour obtenir les données souhaitées :

- **Intranet** : le Portal et les différents sites policiers.
- **Internet** : l'Internet est mis à la disposition de la police, mais tous les PC n'y sont pas connectés.
- **Serveurs internes** : Certains services disposent d'un serveur interne afin que les informations puissent être transmises au sein du service.
- **Les bibliothèques** : Il s'agit tant de la bibliothèque du CDC que de celles propres aux services ou de bibliothèques extérieures.
- En outre, les **contacts interpersonnels** constituent une source importante d'informations.

Les différentes bases d'information que la police met à la disposition de son personnel sont les suivantes :

- **Intradoc** : il s'agit d'un système de référence qui propose des documents intéressants dans le domaine non opérationnel.
- **Dailydoc** : signale quotidiennement les nouveaux documents qui ont été ajoutés à la base de données Intradoc. Un utilisateur peut se créer un profil afin de n'être informé que des nouveautés qui l'intéressent.
- La **BNG** (Banque de données Nationale Générale) : les membres opérationnels de la police ont accès à toutes les données de cette banque de données, le personnel civil n'a accès qu'aux informations dépersonnalisées.
- **Sites policiers** : un grand nombre de services ont développé leur propre site web qui contient des informations intéressantes.

En outre, de nombreux projets sont en phase de développement, tels que le site de CGI autour de l'« Awareness », le projet de DAG concernant les systèmes de gestion documentaires,...

2.2.2. Les attentes

Fonction du système

La plupart des personnes interrogées font observer qu'il y a une **multitude d'informations**. Lorsque l'on effectue des recherches, on obtient généralement un grand nombre de résultats. Décider quelle information est exacte n'est pas chose aisée. La majorité des personnes interrogées considèrent que l'application « Bibliothèque virtuelle » doit jouer un **rôle de filtre**. Le système doit aider les utilisateurs à trouver ce qu'ils cherchent parmi la quantité considérable d'informations : il doit les aider à chercher et à sélectionner les informations. En outre, cette application peut également améliorer la connaissance des sources internes et externes existantes. À l'heure actuelle, on pense souvent de manière compartimentée et on s'en tient partiellement aux informations facilement accessibles. **Trouver l'information correcte dans la multitude de données n'est pas toujours chose aisée**. Il **manque** assurément **une bonne liste de références** indiquant quelles sources sont de qualité. En ce qui concerne les informations structurées, la police en est déjà à un stade avancé, mais rien ou presque rien n'est disponible en matière d'informations non structurées.

En outre, les personnes estiment qu'il est important que les **informations** soient **centralisées** et que tous les membres de la Police puissent les consulter. À l'heure actuelle, tout le monde ne sait pas précisément quelles informations sont disponibles à

quel endroit. C'est ainsi que certaines personnes ne savent pas ce qui est disponible dans leur propre bibliothèque (la bibliothèque du centre de documentation). Le catalogue (VUBIS) est opérationnel depuis très peu de temps. Pour le moment, Intradoc ne permet pas non plus d'effectuer une recherche dans le catalogue, mais ce sera bientôt possible. En outre, tout le monde n'a pas accès aux différentes bases de données de la Police Fédérale, ce qui complique parfois le travail. Le projet peut donc apporter une plus-value si l'application **rassemble (de manière centrale ou sur une liste de références) les informations** dont dispose la Police Fédérale et si l'on permet à tous les membres des services de police d'y accéder.

De nombreuses personnes interrogées dénoncent le **manque d'échange d'informations**. C'est ainsi que les analystes stratégiques ne savent pas qui dispose encore d'une l'expertise dans leur domaine ou qui dispose déjà de certains dossiers. La Police Technique et Scientifique est confrontée au même problème. L'échange d'informations entre les différents laboratoires est insuffisant.

Le contenu du système

Le contenu attendu par les personnes rencontrées de cette application diffère d'un service à l'autre. Il est logique que chacun attende un contenu différent, adapté à la fonction qu'il remplit. Dans les focus-groups, des groupes d'utilisateurs potentiels ont été interrogés et nous ont communiqué leurs besoins. Par exemple :

- Les **analystes stratégiques** ont besoin d'informations contextuelles pour étudier des phénomènes criminels, ainsi que d'informations méthodologiques (rapports d'autres analystes, ressources,...) Il est également très important de disposer d'informations concernant les différents niveaux (au niveau fédéral et au niveau des ou arrondissements), dans la mesure où l'échange d'informations entre les polices locale et fédérale est souvent insuffisant.
- Pour la **DJT**, le RITS (un forum de Réseau d'Informations Techniques et Scientifiques) constituent un classement important (15 thèmes). L'échange d'informations entre les différents laboratoires revêt une grande importance pour cette direction. Il y a des informations partout, mais elles doivent pouvoir être rassemblées et partagées. Il serait également utile de savoir quelle est l'expertise des personnes travaillant dans les différents laboratoires et qui travaille à quels projets en dehors de la Police. Les personnes souhaitent en outre disposer d'informations scientifiques relatives à l'analyse ADN et à la photographie numérique.
- Pour la **DAG**, il importe de pouvoir consulter des informations et des rapports d'enquête scientifiques et généraux, et ce, non seulement au sein de la police, mais surtout en dehors de la police. Savoir ce qui est disponible dans d'autres services, universités, centres de recherches revêt une grande importance.

Les **autres** services de police ont également besoin d'un contenu spécifique. C'est ainsi qu'il importe pour le personnel du service Normes (DGM/DMG) de disposer des normes exactes et d'informations suffisantes provenant de toutes sortes d'entreprises. La direction CGL a besoin, quant à elle, d'informations en matière de gestion .

Les éléments suivants sont importants pour tous les services et doivent donc assurément être intégrés dans le système :

Une **liste des personnes de contact** afin de savoir qui dispose de connaissances utiles dans un domaine particulier.

Un **scannage quotidien de la presse**, tant générale que spécialisée. Ces informations devraient pouvoir être mises à la disposition de tous les membres de la Police Fédérale. Selon le CDC, un contrat aurait été conclu avec la presse et permettrait de mettre les informations à la disposition des membres de la Police pendant un an. À l'heure actuelle, ces informations ne sont pas rendues disponibles et de nombreuses informations sont perdues. Seuls les articles importants sont transmis par fax ou sous la forme d'une simple copie. Disposer d'une version électronique de ces informations constituerait un grand pas en avant.

Législation : presque chaque service signale qu'il est très important de disposer de la législation la plus récente relative à différents thèmes. À l'heure actuelle, certaines réglementations ne sont pas disponibles dans l'Intradoc, ce qui constitue parfois une lacune. C'est ainsi que la DJT a besoin de la législation la plus récente concernant l'ADN, mais on ne peut la trouver dans aucune banque de données policière. La législation relative aux normes n'est pas non plus disponible dans l'Intradoc. On n'y trouve que la législation « générale » et les traités européens. Une extension est donc nécessaire.

2.2.3. Principaux obstacles

Intranet/Internet

À la Police, on utilise deux réseaux dont un réseau interne qui permet de trouver de nombreuses informations mais qui n'est pas connecté à Internet. Cela pose problème lorsque l'on souhaite placer des hyperliens pointant vers des pages web. Par ailleurs, certains PC sont connectés à Internet, mais ils ne peuvent pas être reliés à l'Intranet. C'est pourquoi une installation de l'application en partie double (internet et intranet) est recommandée.

La prolifération d'initiatives concernant les informations qualitatives

Chaque service développe ses propres initiatives en la matière. Une partie importante des effectifs y a déjà été consacrée. Il sera difficile d'abandonner ces initiatives ou de les rassembler dans un seul système.

Problèmes relatifs aux droits d'auteur

Tous les fichiers ne peuvent pas être placés sur notre site portail. Nous avons donc examiné les droits d'auteur afin de savoir quelles conditions devaient être remplies pour pouvoir placer des fichiers dans la bibliothèque virtuelle.

2.3. Cahier des charges méthodologique et interface

En concertation avec l'institution publique, nous avons décidé de concevoir et de développer la bibliothèque virtuelle comme une **référothèque** dans laquelle figurent un ensemble de références importantes. Cette solution nous semble la plus réalisable, dans la mesure où il n'est souvent pas possible d'établir des accès directs vers les différentes sources : certaines sources ne sont pas disponibles sous forme électronique, d'autres sources requièrent un abonnement ou ne sont disponibles que sur Internet, qui est difficilement fiable à Intranet, enfin certains contenus sont protégés par des droits d'auteur.

2.3.1. Aspects généraux

Sur la base des outils, des sources de documentation dont la police dispose déjà et des

7

discussions que nous avons eues avec les participants aux focus-groups et les différentes directions, nous avons décidé de construire l'application sur base des principes suivants. Tout d'abord, l'application portera sur des **informations qualitatives** qui tendent à faciliter l'interprétation, la contextualisation et l'analyse des données juridiques ou des phénomènes criminels. À l'heure actuelle, la police ne dispose pas d'une telle banque de données. Cette application contiendra donc des références de différentes sources de documentation (livres, revues, ...) qui n'ont pas encore été intégrées dans les banques de données policières existantes.

Ensuite, l'application contiendra des sources qui sont **complémentaires** aux applications documentaires existantes (Intradoc, Vubis) telles que des sites Internet ou des banques de données contenant des contacts utiles et leur domaine de connaissance.

Enfin, l'application devra permettre de **partager des informations**. Il s'agit d'un regroupement de références provenant de la police ou d'autres organes.

Les utilisateurs

Plusieurs personnes auront accès à ce système. Les membres de la police peuvent utiliser l'application. Des personnes extérieures pourront également consulter l'application, mais elles devront d'abord s'enregistrer dans le système. Une Commission de gestion de l'application, composée de membres internes et externes à la Police issus entre autre du monde judiciaire et du monde scientifique décidera d'accorder ou de leur refuser l'accès.

Accès au système par le biais de l'Intranet de la Police ou d'Internet

Etant donné que l'application peut être utilisée par des utilisateurs internes et externes à la Police et que les deux réseaux Internet et Intranet sont totalement séparés à la Police Fédérale, le système a été conçu pour être placé sur l'Intranet de la police et sur un Internet sécurisé accessible via un mot de passe et un login.

2.3.2. Les fiches documentaires

Pour créer des fiches documentaires, nous avons consulté différentes sources. Nous avons parmi ces sources utilisé la convention BibTeX et nous nous sommes inspirés des normes documentaires internationales ISO.

Quatre catégories de sources sont visées par l'application. Des sources documentaires spécialisées, des contacts utiles, un agenda des événements et des outils. Un exemple type de fiche documentaire a été créé pour chaque catégorie. Ces fiches comportent différents éléments de données qui doivent être mentionnés (date, auteur, degré de sécurité, catégorie, type, ...) et montre également la manière dont ces renseignements doivent être encodés.

2.3.3. L'interface

Nous avons réalisé un prototype papier de l'interface pour servir de base de cahier des charges à la Police. L'interface a été conçue comme une référothèque (système de références). Elle comporte les rubriques suivantes et nous vous présentons son plan ci-dessous.

Logo de l'interface	Référothèque de la Police Fédérale						
	Bienvenue	Ressources	Rechercher ressources	Ma bibli	Plan	Contact	Aide
<p>Ressources</p> <p>Bibliothèque spécialisée Contacts utiles Agenda Outils</p> <p>Catalogues de bibliothèques Intradoc</p> <p>Rechercher sur ce site : <input type="text"/> GO</p> <p>Ma bibliothèque</p> <p>Mon profil Mes recherches Gestion du système</p> <p>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</p> <p>2.1 Bibliothèque spécialisée (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).</p> <p>2.2 Contacts utiles (Contacts classés par types. Il y a différents types de contacts : policiers et externes à la police).</p> <p>2.3 Agenda des événements (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).</p> <p>2.4 Outils (Classés par types. Il y a plusieurs types d'outils : moteurs de recherche, dictionnaires, logiciel freeware/shareware, autres outils ...)</p> <p>2.5 Catalogues de bibliothèques (Nous avons ici établi des liens utiles à la Police vers différents catalogues de bibliothèques. Ceux-ci peuvent toujours être complétés par la suite).</p> <p>2.6 Intradoc (lien vers l'interface de l'Intradoc)</p> <p>3. Rechercher</p> <p>3.1 Rechercher dans bibliothèque spécialisée</p> <p>3.1.1 Recherche simple 3.1.2 Recherche avancée 3.1.3 Recherche par thèmes</p> <p>3.2 Rechercher dans les catalogues de bibliothèques :</p> <p>3.2.1 Recherche Vubis : catalogue de la bibliothèque du CDC 3.2.2 Recherche dans les autres catalogues de bibliothèque</p> <p>3.3 Rechercher dans l'Intradoc (lien vers le module de recherche de l'Intradoc)</p> <p>3.4 Rechercher sur ce site</p> <p>4. Ma bibliothèque</p> <p>4.1 Mon profil 4.2 Mes recherches 4.3 Gestion du système</p> <p>(Les utilisateurs ont ici la possibilité de régler leur profil, d'enregistrer les fiches documentaires recherchées par leurs soins et d'accéder, selon leur(s) statut(s) à la gestion de l'application).</p> <p>5. Plan du site</p> <p>6. Contact</p> <p>7. Aide</p> <p>8. Nouveautés ?</p>						

Vous pourrez trouver des informations plus détaillées concernant l'interface dans le rapport d'étude complet¹.

2.3.4. Gestion du système

Dans le système, plusieurs statuts peuvent être accordés :

- **Utilisateur** : le titulaire de ce statut peut utiliser l'application et consulter les fiches documentaires.
- **Rédacteur** : le titulaire de ce statut peut créer des fiches documentaires qui alimentent l'application.
- **Valideur** : le titulaire de ce statut peut valider ou supprimer ces fiches documentaires.
- **Gestionnaire** : il gère l'ensemble de l'application.
- **Webmaster** : il gère l'interface web, le design, ...

Une personne peut avoir plus d'un statut. Afin de garantir la qualité et la pertinence de l'interface disponible sur le système, les rédacteurs seront sélectionnés sur la base de leurs compétences, et ce, pour limiter la nécessité d'un processus de validation et accélérer la publication du contenu. Par ailleurs, le profil du rédacteur peut également être associé à certaines parties spécifiques de l'application (agenda, outils,...).

Les membres du comité d'accompagnement de ce projet ont décidé que le système serait géré conjointement par différentes institutions utilisatrices de l'application. L'objectif de cette gestion commune est de favoriser l'échange d'informations entre les institutions et au sein de celles-ci.

Dans le cadre de ce système, toutes les institutions appliqueront les mêmes règles pour l'attribution des différents statuts. Ces règles doivent être décrites par la Commission de Gestion qui sera composée de représentants des institutions ayant accès à la bibliothèque virtuelle (institutions du monde scientifique, du monde judiciaire, ...). Cette Commission déterminera également quelles institutions pourront avoir accès au système.

3. Implémentation du projet et publications

Le rapport de recherche sera placé sur les sites web de la Politique scientifique fédérale et des deux universités (<http://www.belspo.be>, <http://www.info.fundp.ac.be/cita> et <http://www.sva.ugent.be/>). Différentes institutions publiques seront également informées du projet et pourront éventuellement utiliser le cahier des charges à leurs propres fins. Enfin, un article informatif sur l'étude sera publié dans une revue policière. La Police fédérale a la responsabilité de l'implémentation du projet.

¹ Le rapport d'étude sera accessible sur les sites web de la Politique scientifique fédérale et des deux universités (<http://www.belspo.be>, <http://www.info.fundp.ac.be/cita> et <http://www.sva.ugent.be/>).

4. Conclusion

Un cahier de charge finalisé...

Ce cahier de charges est, comme vous aurez pu le lire, très détaillé et a été largement validé par les acteurs policiers, judiciaires et scientifiques réunis au sein du Comité d'Accompagnement. En effet, les phases de spécification et de conception ont été dûment finalisées dans le cadre de ce projet et traduites de manière rigoureuse dans le cahier de charges. Seuls quelques choix restent à faire au niveau de la gestion du système. Dans ces cas, les options en présence sont clairement étayées ainsi que leurs forces et leurs faiblesses, par ailleurs, la position du Comité d'Accompagnement est clairement indiquée. Il reviendra aux autorités hiérarchiques concernées de prendre des décisions en la matière.

En tant que tel, le cahier de charges peut directement et très opérationnellement servir au développement et au déploiement d'une bibliothèque virtuelle à la Police Fédérale.

De la bibliothèque virtuelle à la gestion des connaissances...

Si le contexte de cahier de charges est spécifique à la police (systèmes existants et contraintes techniques), l'objet de l'application s'inscrit quant à lui dans des préoccupations rencontrées par de très nombreuses organisations publiques et privées. En tant que tel, il touche à la gestion des connaissances latentes au sein des organisations, que nombre d'entre elles essaient aujourd'hui de mieux exploiter et surtout de mieux partager.

Loin des grands discours sur la gestion des connaissances comme « capital » de l'organisation, le présent cahier des charges en donne une déclinaison concrète et opérationnelle recouvrant tant ses aspects de contenus que de gestion. Il peut à ce titre aider nombre d'organisations publiques dans leurs démarches de capitalisation des connaissances.

Une méthodologie transférable...

Les projets qui impliquent de la coopération et de l'échange d'informations à l'intérieur des organisations et entre celles-ci sont généralement des projets difficiles sur le plan politique, dans la mesure où ils nécessitent l'accord et la coopération de tous pour leur développement.

Quand ces projets touchent à de l'information à haute valeur ajoutée, comme à de l'information contextuelle, ils sont encore plus risqués dans la mesure où ils touchent à l'identité et au pouvoir de chacun dans l'organisation.

Aborder un tel projet nécessite le déploiement d'une méthodologie participative où l'on travaille à la conception du projet avec les acteurs impliqués. Nous avons dans le cadre de ce projet voulu travailler avec une méthodologie rigoureuse et respectueuse de la parole de chacun. Nous avons également toujours pris le temps nécessaire pour faire valider les choix de conception de manière à avancer sur des bases solides et légitimes.

Cette méthodologie expliquée tout au long du rapport est également un apport de notre travail. Elle peut dès lors servir d'autres organisations publiques aux prises avec des projets de coopération et d'échange d'informations intra ou inter organisationnels.

Si vous souhaitez obtenir de plus amples informations sur cette recherche, n'hésitez pas à contacter notre équipe de recherche aux coordonnées suivantes.

CITA- FUNDP, Rue Grandgagnage, 21, 5000 Namur Tel : 081/72 49 94, 081/72 49 61

Vakgroep Strafrecht en Criminologie - UNIVERSITEIT GENT, Universiteitstraat 4, 9000 Gent Tel: 09/ 264 69 36