

# **Etude sur l'utilisation des ressources électroniques du programme HINARI par les pays d'Afrique sub-saharienne francophones**

**Travail de Bachelor réalisé en vue de l'obtention du Bachelor HES**

par :  
**Selva DE MORSIER**

Conseillère au travail de Bachelor :  
**Hélène MADINIER, professeure HES**

**Haute Ecole de Gestion de Genève (HEG-GE)**  
**Filière Information documentaire**

## Déclaration

Ce travail de Bachelor est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre Spécialiste HES en Information documentaire. L'étudiant accepte, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le travail de Bachelor, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteur, ni celle du conseiller au travail de Bachelor, du juré et de la HEG.

« J'atteste avoir réalisé seule le présent travail, sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Genève, le 16 juillet 2012

Selva de Morsier

## Remerciements

Je tiens à remercier vivement tout le personnel de la bibliothèque de l'OMS pour m'avoir accueillie si chaleureusement dans leur équipe. Une mention spéciale pour Ian Roberts, coordinateur de la bibliothèque, qui m'a confié ce projet, qui a cru en moi et qui n'a jamais cessé de m'encourager tout au long de sa réalisation. Un grand merci à Kim Parker pour sa disponibilité et ses conseils toujours précieux et à Gaby Caro, ma collègue de bureau, pour sa bonne humeur et ses « *demonios* ! » qui ont éclairés mes journées de travail.

Je remercie également Monsieur Ahmad Hosseinpoor, le statisticien de l'OMS qui a eu la gentillesse et la patience de m'initier au monde abstrait qu'était pour moi les statistiques.

Une pensée également à toutes les personnes qui ont pris le temps de répondre au questionnaire, leurs réponses ont été précieuses et primordiales pour la bonne réalisation de cette étude.

Ce travail ne serait pas ce qu'il est aujourd'hui sans le soutien et l'aide de Madame Yvonne Jaenchen qui fut toujours présente pour apaiser les moments de panique et qui a su à chaque fois me rediriger dans la bonne direction, je profite de l'occasion pour lui transmettre mes plus vifs remerciements.

Je remercie également Madame Hélène Madinier, ma conseillère lors de ce travail, pour sa présence et son suivi.

Finalement, un grand merci à Annick de Morsier, qui malgré un emploi du temps très chargé, a pris le temps de relire mon travail.

## Résumé

Cette étude est le résultat d'un mandat proposé par la bibliothèque de l'OMS qui a lancé en 2002 le projet HINARI qui permet aux institutions des pays en voie de développement d'accéder gratuitement ou pour une somme symbolique à de nombreuses revues scientifiques *peer-reviewed* dans le domaine de la santé. Aujourd'hui, l'équipe en charge d'HINARI souhaite comprendre quelles sont les barrières qui empêchent la bonne utilisation de la ressource dans de nombreuses institutions dans le but de pouvoir mettre en place des stratégies pour réduire l'attente entre l'inscription et l'usage effectif d'HINARI et finalement de pouvoir améliorer la communication autour de cet outil. L'étude se focalise sur les pays d'Afrique francophone et cherche principalement à comprendre la mentalité des institutions quant au partage de l'information, les problèmes technologiques étant déjà bien connus dans le cas du continent africain (peu de connexion Internet, manque d'électricité, etc.).

Dans un premier temps, nous avons sélectionné un échantillon d'institutions sur lequel l'étude a porté. Après une phase exploratoire de la littérature sur notre domaine, nous avons réalisé un questionnaire que nous avons soumis à 380 institutions dispersées sur 18 pays.

Les résultats obtenus nous ont permis d'identifier les barrières à la bonne utilisation d'HINARI. Bien que la plus importante soit d'ordre technologique, les autres mettent en avant des points importants. La présence d'un bibliothécaire diplômé, la formation aux usagers des bibliothèques aux différents outils de recherche documentaire, une promotion continue d'HINARI au sein des institutions et finalement une bonne gestion du mot-de-passe à l'interne sont autant de facteurs qui permettent d'assurer une utilisation optimale d'HINARI.

Pour finaliser cette étude, nous proposons à l'équipe d'HINARI plusieurs pistes et propositions pour optimiser l'utilisation de l'outil. Premièrement, nous les invitons à mener une réflexion sur l'organisation du travail dans l'équipe et sur les conditions d'accès à la ressource. Un effort est à mener également du côté de la promotion d'HINARI que ce soit auprès des gouvernances ou à l'interne des institutions. La politique de communication actuelle n'est pas optimale et devrait être revue. Nous invitons également HINARI à mettre en place plus de collaboration avec des projets

similaires. Finalement, l'organisation et la communication autour des formations à l'utilisation d'HINARI pourraient être améliorées.

# Table des matières

<b>Déclaration</b> .....	<b>i</b>
<b>Remerciements</b> .....	<b>ii</b>
<b>Résumé</b> .....	<b>iii</b>
<b>Table des matières</b> .....	<b>v</b>
<b>Liste des graphiques</b> .....	<b>viii</b>
<b>Liste des figures</b> .....	<b>viii</b>
<b>Liste des tableaux</b> .....	<b>ix</b>
<b>Liste des abréviations</b> .....	<b>ix</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>1</b>
<b>1. Contexte</b> .....	<b>2</b>
<b>1.1 L'Organisation Mondiale de la Santé</b> .....	<b>2</b>
1.1.1 Missions .....	2
1.1.2 Structure .....	3
<b>1.2 Bibliothèque et réseaux d'information à l'appui des connaissances</b> ...	<b>4</b>
1.2.1 Composante de la stratégie de la bibliothèque .....	4
<b>1.3 HINARI</b> .....	<b>5</b>
1.3.1 Présentation des statistiques HINARI .....	7
<b>2. Méthodologie de l'enquête</b> .....	<b>8</b>
<b>2.1 Revue de la littérature</b> .....	<b>8</b>
2.1.1 Méthodologie de la recherche .....	8
2.1.2 Accès aux ressources électroniques en Afrique .....	9
2.1.3 Les défis de l'édition électroniques en bio-médecine .....	11
<b>2.2 Outils</b> .....	<b>11</b>
<b>2.3 Le plan d'observation</b> .....	<b>12</b>
<b>2.4 Echantillonnage</b> .....	<b>13</b>
2.4.1 Définir la population parente .....	13
2.4.2 Sélection des pays .....	13
2.4.3 Sélection des institutions .....	14
2.4.4 Méthode de choix de l'échantillon .....	14
2.4.5 Taille de l'échantillon .....	15

2.4.6	Composition des 3 groupes d'échantillon.....	16
<b>2.5</b>	<b>Collecte de données quantitatives.....</b>	<b>17</b>
2.5.1	Elaboration du questionnaire .....	17
2.5.2	Contenu du questionnaire.....	18
2.5.3	Test du questionnaire .....	21
2.5.4	Diffusion du questionnaire .....	21
2.5.5	Gestion des retours des questionnaires.....	22
2.5.6	Limites et biais du questionnaire.....	22
<b>2.6</b>	<b>Collecte de données qualitatives .....</b>	<b>23</b>
<b>3.</b>	<b>Analyse des résultats .....</b>	<b>25</b>
<b>3.1</b>	<b>Taux et répartition des réponses .....</b>	<b>25</b>
<b>3.2</b>	<b>Clés de lecture .....</b>	<b>26</b>
<b>3.3</b>	<b>Petit survol des TIC en Afrique .....</b>	<b>26</b>
<b>3.4</b>	<b>HINARI et son contexte scientifique .....</b>	<b>28</b>
<b>3.5</b>	<b>Cadre des institutions.....</b>	<b>30</b>
3.5.1	Personnel de l'institution .....	31
3.5.2	Situation géographique.....	31
<b>3.6</b>	<b>Niveau d'étude et années d'entrées en fonction des répondants .....</b>	<b>32</b>
<b>3.7</b>	<b>La bibliothèque et son rôle au sein de l'institution.....</b>	<b>32</b>
3.7.1	Horaire.....	33
3.7.2	Le bibliothécaire .....	33
3.7.3	Responsables HINARI dans l'institution.....	35
3.7.4	Collaboration avec les informaticiens des TIC .....	36
3.7.5	Formation à la recherche documentaire.....	37
3.7.6	Formation à HINARI .....	39
<b>3.8</b>	<b>La communication autour d'HINARI .....</b>	<b>41</b>
3.8.1	Marketing.....	41
3.8.2	Liens hypertextes.....	44
3.8.3	Communication avec l'équipe d'HINARI .....	44
<b>3.9</b>	<b>Gestion des accès.....</b>	<b>45</b>
3.9.1	La gestion du mot-de-passe .....	47
<b>3.10</b>	<b>Contraintes technologiques et réalités africaines .....</b>	<b>48</b>
<b>3.11</b>	<b>Recommandations, conseils et améliorations souhaitées.....</b>	<b>51</b>
3.11.1	Les infrastructures .....	52
3.11.2	Contenu d'HINARI .....	52
3.11.3	Formation .....	53

3.11.4 Marketing.....	53
3.11.5 Mot-de-passe.....	53
<b>4. Pistes et propositions pour optimiser l'utilisation d'HINARI dans les institutions d'Afrique sub-saharienne francophone .....</b>	<b>53</b>
4.1 Aspect fonctionnel.....	54
4.2 Aspect promotionnel .....	56
4.3 Aspect communication.....	58
4.4 Aspect collaboration.....	60
4.5 Aspect formation.....	61
<b>Conclusion .....</b>	<b>62</b>
<b>Bibliographie .....</b>	<b>65</b>
<b>Annexe 1 Questionnaire .....</b>	<b>70</b>
<b>Annexe 2 Les résultats de l'enquête .....</b>	<b>80</b>
<b>Annexe 3 Présentation des institutions répondantes.....</b>	<b>103</b>
<b>Annexe 4 Grille d'entretien + compte rendu de l'entretien avec M.Diokh</b>	<b>107</b>

## Liste des graphiques

Graphique 1	Titres de revues dans d'autres langues sont une barrière pour l'utilisation d'HINARI	30
Graphique 2	Situation géographique des institutions	32
Graphique 3	Bibliothécaire diplômé	34
Graphique 4	Qui s'occupe de la gestion HINARI dans l'institution	35
Graphique 5	La bibliothèque travaille en collaboration avec les informaticien TIC	37
Graphique 6	La bibliothèque propose des formations de recherches dans les ressources électroniques	38
Graphique 7	Les formations à la recherche organisée par la bibliothèque sont bien fréquentées	39
Graphique 8	Le personnel a suivi une formation officielle à l'utilisation d'HINARI	40
Graphique 9	L'institution a mené une campagne marketing pour le programme HINARI	41
Graphique 10	Quelle forme de marketing mise en place dans l'institution	42
Graphique 11	Les raisons des restrictions d'accès à HINARI mises en place dans les institutions	46
Graphique 12	Payement de taxes individuelles pour l'accès à Internet dans l'Institution	49
Graphique 13	Difficultés d'accès à HINARI les plus reportées	50

## Liste des figures

Figure 1	Récapitulatif de l'échantillonnage	15
----------	------------------------------------	----

## Liste des tableaux

Tableau 1	Liste des pays sélectionnés	14
Tableau 2	Récapitulatif des questions	19

## Liste des abréviations

AGORA	<i>Access to Global Online Research in Agriculture</i>
AHILA	<i>Association of health information and libraries in Africa</i>
AFR	<i>African region</i> , Région de l'Afrique
AFRO	<i>Regional Office for Africa</i> , Bureau régional de l'Afrique
AMR	<i>Region of the Americas</i> , Région des Amériques
AMRO	<i>Regional office for Americas</i> , Bureau régional des Amériques
ARDI	<i>Access to Research for Development and Innovation</i>
CMC	Centres multimédia communautaires
CRM	<i>Customer relationship management</i>
EBAD	Ecole de bibliothécaire, archiviste et documentaliste de Dakar
EMR	<i>Eastern Mediterranean Region</i> , Région de la Méditerranée orientale
EMRO	<i>Regional Office for the Eastern Mediterranean Region</i> , Bureau régional de la Méditerranée orientale
EUR	<i>European Region</i> , Région de l'Europe
EURO	<i>Regional office for Europe</i> , Bureau régional de l'Europe
FAO	<i>Food and Agriculture Organization of the United Nations</i> , Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture
FOAD	Formation ouverte à distance de l'Agence universitaire de la francophonie
GIFT	<i>Global Information Full text</i>

GIM	<i>Global Index Medicus</i>
GLG	<i>Global Libraries Group</i>
HEAD	Haute Ecole d'Art et de Design de Genève
HEG	Haute Ecole de Gestion de Genève
HINARI	<i>Health Internetwork Access Research Initiative</i>
HUG	Hôpitaux universitaires de Genève
IDH	Indice développement humain
IER	<i>Innovation, information, Evidence and Research</i> , Innovation, information, bases factuelles et recherche
IFLA	<i>International Federation of Library Associations and Institutions</i> , Fédération internationale des associations de bibliothécaires et d'institutions
IRIS	<i>Institutional Repository for Information Sharing</i>
IST	Information scientifique et technique
KMS	<i>Knowledge Management and Sharing</i> , Gestion et partage du savoir
LNK	<i>Library &amp; Information Networks for Knowledge</i> , Bibliothèque et réseaux d'information à l'appui des connaissances.
NEPAD	<i>The New Partnership for Africa's Development</i> , Nouveau Partenariat pour le développement de l'Afrique
NTIC	Nouvelles technologies d'information et de communication
OARE	<i>Online Access to Research in the Environment</i>
OMD	Objectifs du Millénaire pour le développement
OMS	Organisation mondiale de la santé, <i>World Health Organization</i>
OMPI	Organisation mondiale de la propriété intellectuelle
ONU	Organisation des Nations-Unies, <i>United Nations</i>
PMA	Pays les moins avancés
PNUE	Programme des Nations Unies pour l'environnement

SEAR	<i>South East Asia Region, Région de l'Asie du Sud-Est</i>
SEARO	<i>Regional office for South East Asia Region, Bureau régional de l'Asie du Sud-Est</i>
TCP	Télécentres communautaires polyvalents
TIC	Technologies de l'information et de la communication
UNESCO	<i>United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, Organisation des Nations unies pour l'éducation, la science et la culture</i>
WHO	<i>World Health Organization, Organisation mondiale de la santé</i>
WPR	<i>Western Pacific Region, Région du Pacifique occidental</i>
WPRO	<i>Regional office for the Western Pacific, Bureau régional du Pacifique occidental</i>

# Introduction

Une réforme, selon le Petit Larousse, est un changement important, radical apporté à quelque chose, en particulier une Institution, en vue de l'améliorer.

Ces dernières années, l'Organisation Mondiale de la Santé c'est retrouvée de nombreuses fois sous le feu des critiques, qu'elles viennent de ses Etats membres ou de l'opinion publique. Lui sont notamment reproché un manque de transparence, de réactivité et une bureaucratie trop lente qui manque de souplesse et un système de financement qui bride sa marge de manœuvre. L'Organisation, malgré elle, doit relever des défis de plus en plus complexes en rapport avec la santé et aujourd'hui elle se retrouve engagée au-delà de ses moyens, trop dispersée dans ses objectifs et surtout dans l'incapacité de mesurer l'impact des résultats des actions mises en place.

La Directrice Générale de l'OMS, le Dr Margareth Chan face à ce constat amorce en 2011 les prémises de ce qui sera la plus vaste réforme de l'histoire de l'Organisation et dont les résultats escomptés sont la recentralisation des activités essentielles dans le domaine sanitaire, la restructuration totale du système de financement et de gestion de l'OMS et finalement la transformation de la gouvernance pour renforcer la santé publique.

Ces volontés ont un impact fort dans la structure interne de l'Organisation qui se traduit par la mise en place d'une culture de l'excellence à tous les niveaux. Les services de l'OMS doivent ainsi fournir la preuve de leurs qualités et de leur utilité appuyés par des rapports, des études ou encore des statistiques.

Le programme HINARI, projet phare de la bibliothèque de l'OMS, cherche aujourd'hui à améliorer ses services pour répondre à ces exigences d'excellences. Pour ce faire, elle souhaite comprendre pourquoi de nombreuses institutions qui font la demande pour avoir accès à HINARI, ne l'utilisent pas une fois inscrit. D'autant plus qu'il s'agit d'une ressource d'une richesse incroyable en termes d'information scientifique dans le domaine de la santé et qu'elle est mise à leur disposition gratuitement.

C'est dans ce contexte que ce travail a pris forme et dont le but est de pouvoir faire un point sur la situation actuelle dans les pays africains francophones quant à l'utilisation du programme et de mettre en avant les enjeux auxquels sera confrontée l'équipe d'HINARI afin d'optimiser son utilisation de façon rapide et durable et ainsi atteindre le but attendu de l'excellence.

Ce travail s'articule sur plusieurs axes avec en premier lieu une présentation du cadre institutionnel dans lequel s'inscrit HINARI et les enjeux qui ont amené à sa création et à sa diffusion à l'échelle mondiale. Ensuite, un chapitre présentera les diverses études et sources importantes qui nous ont apporté un éclairage plus scientifique sur notre thématique, l'accès aux ressources électroniques dans le domaine de la santé par les pays d'Afrique sub-saharienne.

Le présent rapport est le résultat d'une enquête pilote menée pour le compte d'HINARI sur un contexte bien particulier. C'est donc dans le détail que nous leur présentons la méthodologie que nous avons appliquée, dans le but qu'elle puisse servir de référence pour des prochaines recherches sur HINARI. Dans cette partie seront explicitées les techniques d'échantillonnage et de collecte de données quantitatives et qualitatives utilisées.

Les résultats obtenus sont analysés et présentés dans la quatrième partie. Finalement, une synthèse des recommandations pour l'amélioration d'HINARI accompagnées d'une réflexion personnelle apportent le point final à ce travail.

## **1. Contexte**

Dans cette partie, nous présenterons dans un premier temps le cadre institutionnel dans lequel s'inscrit cette étude. Après une brève présentation de l'Organisation mondiale de la santé, nous aborderons la stratégie et les projets de la bibliothèque de l'OMS. Finalement, le projet HINARI, son histoire et sa fonction seront exposés.

### **1.1 L'Organisation Mondiale de la Santé**

L'Organisation Mondiale de la santé (OMS), qui a fêté son 60<sup>e</sup> anniversaire en 2008, est une institution spécialisée des Nations Unies, comptant au total 194 Etats membres, qui coordonne à l'échelle internationale tous les problèmes visant à l'amélioration de la santé publique.

#### **1.1.1 Missions**

Le but fondateur de l'Organisation est « d'amener tous les peuples au niveau de santé le plus élevé possible ». Cette volonté s'inscrit dans l'article premier de la constitution de l'OMS entrée en vigueur le 7 avril 1948.

Lors de la première Assemblée mondiale de la santé, les Etats membres ont décidé que les priorités de l’OMS s’axeront principalement sur le paludisme, la santé de la femme et de l’enfant, la tuberculose, les maladies vénériennes, la nutrition et l’assainissement. En 2012, ces priorités restent toujours d’actualité mais d’autres épidémies sont apparues, comme le SIDA, agrandissant toujours plus le champ d’action de l’OMS (ORGANISATION DE LA SANTE, 2006 : 4).

Pour atteindre ces buts, l’Organisation doit exercer deux fonctions principales : celle d’autorité directrice et coordonnatrice pour les travaux à l’échelle internationale dans le domaine de la santé et celle « d’encourager la coopération technique dans le domaine de la santé au sein des Etats membres » (Panes, 2011 : 3).

A cela s’ajoute une multitude d’autres fonctions complémentaires aux deux premières mais nécessaires pour accomplir le but de l’Organisation. On y trouve par exemple :

- « favoriser la coopération entre les groupes scientifiques et professionnels qui contribuent au progrès de la santé »
- « stimuler et guider la recherche dans le domaine de la santé »
- « fournir toutes informations, donner tous conseils et toute assistance dans le domaine de la santé » (ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTE, 1946 : 2).

Ces fonctions fixent aussi le cadre dans lequel s’insère la bibliothèque de l’OMS et ses projets (chapitre 1.2).

C’est sous 13 objectifs stratégiques que d’autres plans d’action mondiale viennent compléter la constitution de l’Organisation et lui permettent d’obtenir des résultats en faveur de la santé. A cela s’ajoutent les 8 objectifs du millénaire pour le développement (OMD) fixés par l’ONU pour combattre la pauvreté, la faim, la maladie, l’analphabétisme, la dégradation de l’environnement et la discrimination à l’encontre des femmes.

### **1.1.2 Structure**

L’OMS est une organisation tentaculaire qui s’étend sur le monde entier. Les 8000 spécialistes de la santé publique, médecins, gestionnaires et autres qui composent son personnel sont répartis entre le Siège à Genève et les différents bureaux « pays » et « régionaux ». (ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTE, 2006 : 3)

Les Etats Membres de l’OMS sont regroupés en six Régions dans lesquels il existe un bureau central qui sert de point de contact pour le Siège et les bureaux pays.

Ces bureaux se situent respectivement à Brazzaville pour la région Afrique (AFRO), au Caire pour la région de la méditerranée orientale (EMRO), à New Dehli pour la région de l'Asie du Sud-Est (SEARO), à Manille pour la région du pacifique occidental (WPRO), à Washington pour la région Amérique (AMRO) et finalement à Copenhague pour la région Europe (EURO).

## **1.2 Bibliothèque et réseaux d'information à l'appui des connaissances**

La bibliothèque de l'OMS, communément appelée *Library and Information Networks for Knowledge* (LNK) s'inscrit dans un contexte international et fut fondée en même temps que l'Organisation, il y a 64 ans. C'est une bibliothèque médicale avec une vision très large du domaine et se concentrant principalement sur les pays en voie de développement.

Au niveau de l'institution, la bibliothèque se situe au sein du département *Gestion et partage du savoir* (KMS), lui-même rattaché à la division *Innovation, Information, bases factuelles et recherche* (IER).

La bibliothèque travaille en collaboration avec 6 autres bibliothèques réparties dans le monde formant ainsi le *WHO Global Libraries Group* (GLG), employant plus de 150 personnes dans un contexte linguistique important (6 langues officielles de l'OMS<sup>1</sup>).

Au siège de Genève, la bibliothèque offre un vaste choix d'ouvrages, de publications et de ressources électroniques à ses visiteurs. Elle est ouverte au public sur demande et accessible 24/24 h par le personnel.

### **1.2.1 Composante de la stratégie de la bibliothèque**

La stratégie de la bibliothèque a beaucoup évolué ces dernières années en passant d'une vision très traditionnelle de son rôle au sein de l'institution à une vision tournée sur l'ouverture au monde.

Comme d'autres Organisations internationales, l'OMS produit une masse considérable d'information et de savoir mais d'un autre côté elle dépend beaucoup de la production scientifique et technique produite à l'externe qui assure aux collaborateurs de se baser sur des faits établis et validés pour leurs recherches.

---

<sup>1</sup> Anglais, arabe, chinois, espagnol, français, russe.

Les missions de la bibliothèque sont de répondre à ces besoins vitaux. Pour se faire elle a opté pour une stratégie évoluant sur 5 fonctions principales réparties sur deux axes, interne et externe.

A l'interne, la base de données GIFT (*Global Information Full Text*) met à disposition à l'ensemble du personnel de l'OMS une collection électronique des meilleures revues scientifiques, techniques et médicales.

On trouve également le *In-depth Research* qui correspond aux tâches plus traditionnelles de la bibliothèque comme la formation aux usagers, les activités liées au service de référence comme la recherche approfondie ou encore le prêt entre bibliothèque.

A l'externe, GIM (*Global Index Medicus*) permet l'accès et l'amélioration de la visibilité de la littérature scientifique produite dans les pays en voie de développement dans le domaine biomédicale et de la santé publique qui n'est pas mise en évidence dans les grandes bases de données comme PubMed.

Toujours à l'externe, on retrouve le programme HINARI une des réalisations les plus notables de la bibliothèque qui s'insère parfaitement dans le cadre de l'objectif n°10 du plan stratégique de l'OMS :

### **Objectif stratégique n°10**

« Améliorer les services de santé en améliorant la gouvernance, le financement, le recrutement et la gestion, en s'appuyant sur des données factuelles et des recherches fiables et accessibles. » (ORGANISATION DE LA SANTE, 2008 : 4)

Finalement, au cœur de ces fonctions nous retrouvons le répertoire institutionnel IRIS (*Institutional Repository for Information Sharing*) qui permet la recherche et l'accès au texte intégral à toutes les ressources produites par l'Organisation à l'ensemble de son personnel.

C'est donc sur HINARI, projet phare et international de la bibliothèque de l'OMS que va se concentrer ce travail.

## **1.3 HINARI**

Avec les années 2000 et l'avènement de l'ère numérique, la fracture entre les pays du Sud et du Nord quant à l'accès à l'information scientifique et technique s'est considérablement accentuée. Amenant au constat que les docteurs, scientifiques et

étudiants des pays les plus pauvres du monde n'avaient pas accès aux informations les plus récentes dans des domaines vitaux comme la biomédecine.

La principale raison à ce constat : l'inaccessibilité des institutions aux grands périodiques scientifiques, due en grande partie aux prix des abonnements en constante augmentation couplée à la stagnation ou l'inexistence des budgets d'acquisition des institutions.

En septembre 2000, le secrétaire général de l'ONU, Kofi Annan lance un appel au secteur privé pour la mise en place d'un réseau de santé indispensable pour l'accomplissement des objectifs du millénaire (ODM) (VAN ESSEN, 2011 :1). En mars 2001, de la réunion des représentants de l'OMS et des 6 plus grands éditeurs scientifiques du monde<sup>2</sup> naîtra le programme HINARI qui a pour objectif de fournir aux pays en voie de développement un accès en ligne, gratuit ou à prix réduit, aux revues *peer-reviewed*<sup>3</sup> académiques et professionnelles. Aujourd'hui, plus de 8100 publications (de 160 éditeurs) sont accessibles en ligne (HINARI, 2012a), avec un nombre important de textes intégral téléchargeables, le tout disponible à travers une interface proposant plusieurs facilités de recherches.

En janvier 2002, le programme est lancé avec 1500 revues disponibles et à la fin de cette première année on peut déjà comptabiliser 410 institutions réparties sur 55 pays inscrites à HINARI. Aujourd'hui, ces milliers de ressources (revues, *e-books*, etc) sont à la disposition de plus de 4700 institutions médicales dans 105 pays, régions et territoires (HINARI, 2012a).

Le programme est destiné aux institutions locales, et aux organisations à buts non-lucratifs. Celles-ci doivent être dans le domaine académique, gouvernemental, ou encore de la recherche dans des pays en voie de développement. A savoir, les universités et collèges, les centres de recherches, les écoles professionnelles, les hôpitaux universitaires, les bureaux gouvernementaux, les ONG et les bibliothèques nationales.

Les pays qui en bénéficient gratuitement, faisant partie alors du Groupe A sont sélectionnés selon le revenu national brut (RNB) par habitant, la liste des pays les moins avancés (PMA) selon les Nations Unies et l'indice de développement humain

---

<sup>2</sup> Blackwell, Elsevier Science, Harcourt Worldwilde STM Group, Springer Verlag, John Wiley and Wolters Kluwer International Health & Science.

<sup>3</sup> Pour les revues scientifiques, *peer-reviewed* signifie que les articles ont été évalués par un comité de lecture composé de scientifiques (les pairs).

(IDH). Les pays du Groupe B quant à eux doivent reverser une somme symbolique de 1000 \$ par année par institution (HINARI, 2012b). Cette somme est ensuite utilisée pour organiser des formations sur la recherche d'informations biomédicales dans l'ensemble des pays éligibles.

Chaque année au mois de juillet une rencontre entre les partenaires à lieu pour rediscuter les accords du projet. En 2010 l'accord entre les parties a été prolongé jusqu'en 2015, année de l'atteinte des Objectifs du millénaire pour le développement (ODM).

Par la suite, le projet s'agrandit avec le lancement en 2003 d'AGORA pour l'agriculture, puis d'OARE pour l'environnement en 2006 et finalement ARDI pour le développement et l'innovation en 2009.

Ces quatre entités sont ensuite regroupées sous un nom collectif créant ainsi le programme Research4life.

Research4life est un partenariat privé-public entre l'OMS, la FAO, le PNUE, l'OMPI, les universités de Cornell et Yale et l' *International Association of Scientific, Technical & Medical Publishers*. Finalement, Microsoft appuie le projet avec un soutien technologique (RESEARCH4LIFE, 2012).

### 1.3.1 Présentation des statistiques HINARI

Les statistiques d'utilisation d'HINARI sont disponibles depuis juin 2007 et sont compilées sur un fichier Excel. Elles sont présentées selon plusieurs points de vue.

Afin de mieux comprendre notre démarche méthodologique par la suite, nous vous proposons une brève description des éléments principaux qui composent ces statistiques.

D'abord, l'utilisation effective d'HINARI est différenciée selon deux aspects :

- **le nombre de login**, qui comptabilise le nombre de fois qu'un utilisateur va se connecter à la base de données avec son code d'accès.
- **le nombre de pages vues**, qui comptabilise la totalité des pages consultées lors d'une connexion.

Les totaux de ces connexions et de ces pages vues sont présentés respectivement par mois depuis 2007 jusqu'à aujourd'hui.

Ces données sont ensuite présentées selon différents points de vue. Par exemple, prenons les nombres de login. Ils sont présentés à chaque fois par :

- **Types d'institutions.** Ainsi, on peut savoir que le nombre total de login pour toutes les universités bénéficiant d'HINARI dans le monde est de 1'686'108.
- **Utilisateur.** Chaque institution lors de son inscription reçoit un identifiant HINARI unique. Ainsi, on peut définir ici le nombre de login pour chaque institution.
- **Pays.** on peut définir le total de login pour un pays choisi. Par exemple, le Mali comptabilise depuis 2007 un total de 60'003 login à HINARI.
- **Continent.** Permet de comptabiliser l'ensemble des login des pays d'un continent bénéficiant d'HINARI. L'Afrique depuis 2007 totalise 2'438'490 login.

Après avoir pris connaissance de ces statistiques nous avons dû faire plusieurs choix. Nous avons décidé que le nombre de login nous servirait de données pour juger de l'utilisation d'HINARI par les institutions. Finalement, d'un point de vue temporel, nous nous concentrerons sur les statistiques émises depuis 2009, la fiabilité et l'entièreté des données avant cette date n'étant pas assurées.

## 2. Méthodologie de l'enquête

### 2.1 Revue de la littérature

Afin de pouvoir nous approprier le sujet de notre enquête et d'en cerner les problématiques qui lui sont inhérentes, nous avons effectué une recherche documentaire pour pouvoir par la suite donner un souffle plus scientifique à notre recherche.

#### 2.1.1 Méthodologie de la recherche

Nos principales sources pour ce travail furent les bases de données, en effet, la problématique étant très spécifique nous avons estimé que ces ressources seraient celles qui nous donneraient le plus de résultats pertinents. Sur la base de données de l'OMS, WHOLIS, nous avons trouvé un bon nombre d'études intéressantes. Nous avons finalisé notre recherche dans FRANCIS et PubMed.

A l'Infothèque de la HEG, nous avons trouvé des livres dans la thématique de notre étude mais cette fois plus axés sur les TIC, la communication scientifique et les ressources électroniques en tant que telles.

Afin de mieux cerner le contexte africain en général, nous avons consulté régulièrement le journal Jeune Afrique, disponible à la bibliothèque du Forum de Meyrin.

Finalement sur Internet nous avons consulté des sites officiels comme ceux de l'UNESCO, de la Banque Mondiale, de l'IFLA, de l'Organisation de la francophonie et bien d'autres encore afin de prendre connaissance de leurs publications et leur rapports.

Nous vous présentons brièvement quelques études que nous avons jugées intéressantes et pertinentes pour notre enquête.

### **2.1.2 Accès aux ressources électroniques en Afrique**

Plusieurs articles présentant les résultats d'enquêtes menées dans ce domaine nous ont été utiles pour identifier les principales problématiques auxquelles pourraient être confrontées les institutions africaines quant à l'accès à HINARI.

#### **2.1.2.1 Accès aux ressources électroniques sur la santé**

Une étude de 2007 sur l'accès aux ressources électroniques dans le domaine de la santé menée sur 5 pays d'Afrique (majoritairement anglophones) met en avant plusieurs éléments intéressants. Dans les institutions post graduées 70% des répondants considèrent le support papier comme source principale d'information sur la santé. La proportion de répondants qui ont un accès Internet dans leur bureau peut extrêmement varier, avec des institutions qui atteignent un taux de 89% de répondants alors que pour d'autres, l'accès se fait principalement dans les Internet café.

90% des répondants ont entendu parler de PubMed, avec un pourcentage nettement moins important pour HINARI (47% des répondants).

L'accès au texte intégral y est présenté, dans le cas d'HINARI comme un mythe, car bien que gratuit, de nombreux articles restent encore payants pour être consultés. La problématique du code d'accès est aussi abordée, spécifiant que les répondants préfèrent utiliser des bases qui n'en demandent pas, comme PubMed. Le problème de l'obtention du code auprès des personnes qui le possède reste important.

Les problèmes d'accès liés au manque d'infrastructure informatique et de connexion internet sont reportés par presque tous les répondants. D'ailleurs une corrélation entre la haute utilisation d'HINARI et la présence d'ordinateurs dans une institution est établie.

### **2.1.2.2 Les barrières pour l'accès libre à l'information en Afrique sub-saharienne.**

Cette étude propose une vision globale de l'accès à l'information en Afrique sub-saharienne et présente les barrières qui en empêchent l'accès.

Les infrastructures inadaptées ou inexistantes sont un problème majeur quant à l'accès à l'information en ligne. Un manque de connaissances quant à l'utilisation d'Internet et de ses outils est également une forme de barrière à l'information.

Le contrôle de l'information au niveau de l'Etat s'applique tant aux médias traditionnels qu'aux versions électroniques. Les formes les plus reconnues de ces barrières, dites alors politiques, sont la censure, le manque d'infrastructures adéquates, la monopolisation du secteur des télécommunications par le gouvernement, le manque d'électricité et les coûts d'accès.

Est ensuite abordé l'aspect institutionnel du problème. En effet, les acteurs principaux de l'accès à l'information sont les bibliothèques, les librairies et les services d'information, or ces institutions sont quasiment inexistantes dans cette région du monde. Seules les grandes institutions de recherches ont la chance d'en posséder et les budgets alloués sont minimes ne permettant pas de satisfaire les besoins en informations du public.

La barrière culturelle la plus importante reste la langue. Deux langues officielles se côtoient en Afrique, le français et l'anglais et les informations, surtout gouvernementales, sont généralement transmises dans ces langues. D'après les auteurs de l'étude, un pourcentage important de la population ne sait pas lire et n'a donc pas accès à ces informations et ces dernières devraient être traduites dans les langues locales pour encourager la compréhension générale.

L'accès à l'information, surtout numérique, à un coût important. Dans une région où 34 des pays sont considérés comme les plus pauvres du monde, l'atteinte des besoins journaliers pour la survie, à savoir la nourriture, l'eau, le logement et la santé priment sur le besoin en information.

Finalement, les circonstances socio-économiques de chacun vont déterminer leurs besoins en informations et par quel moyen ils peuvent y accéder (numériquement ou papier).

L'étude se termine sur le rôle que peuvent jouer les bibliothèques et les centres d'informations quant à l'accès à l'information et présente quelques initiatives mises en place.

### **2.1.3 Les défis de l'édition électroniques en bio-médecine**

Un chapitre de ce livre (BELBENOIT-AVICH, 1999) est consacré au nouveau rôle des bibliothèques et centres de documentation en matière d'accès aux ressources électroniques. Bien que ce livre traite d'une problématique nous intéressant particulièrement, le contexte reste malgré tout très européen. Cependant, nous avons trouvé des informations intéressantes et des conseils pratiques qui nous ont été utile pour nos recommandations.

Plusieurs aspects sont traités dans ce chapitre, notamment les avantages et les inconvénients d'une bibliothèque électronique. La partie consacrée à l'accès aux documents électroniques depuis les bibliothèques nous a particulièrement intéressé dans la mesure où cela peut s'appliquer à notre cas. Il y est spécifié l'importance d'une infrastructure importante, de la présence d'un catalogue qui présente les ressources électroniques, d'une formation aux usagers et finalement la mise en place d'une assistance du genre *hotline* et d'un système de *feed-back*.

L'auteur rappelle que la bibliothèque doit être perçue comme « étant à la pointe de la quête documentaire » (BELBENOIT-AVICH, 1999 : 304). La mise en place d'une bibliothèque numérique amènera la bibliothèque à offrir de nouveaux services dont il faudra assurer la promotion auprès du public par la suite.

## **2.2 Outils**

Pour la réalisation de cette enquête, plusieurs outils ont été utilisés.

Le programme Excel nous a été très utile pour l'analyse de nos résultats et la réalisation des graphiques.

A l'aide d'Excel nous avons également créé une base de données regroupant toutes les informations récoltées lors de la réalisation du travail. Ce fut notre outil principal qui nous a permis de gérer et de structurer la masse importante d'informations à traiter mais qui nous fut également d'une grande aide pour toutes les étapes de notre enquête. Elle nous a aussi servi de base de sondage lors de l'étape de l'échantillonnage (chapitre 2.3).

Cette base de données contient une table avec toutes les institutions bénéficiant d'HINARI gratuitement en Afrique francophone avec pour chacune d'elle les informations suivantes : un numéro ID, son code identifiant HINARI, son pays, son

nom, son total de login depuis 2009, sa date d'enregistrement et le type d'institution dont il s'agit.

Une autre table réunie toutes les institutions qui ont été sélectionnées pour l'enquête, les mêmes informations sont reprises mais à ce niveau chacune des institutions a été raccrochée à une table de contact, permettant ainsi d'identifier tous les contacts qui sont liés à une institution. C'est aussi là qu'on précise si l'institution a répondu ou pas au questionnaire.

Finalement, deux tables présentent les réponses complètes et codifiées du questionnaire pour chaque institution.

Cette base de données sera transmise aux mandants à la fin de l'enquête car elle fait partie inhérente du travail et sera indispensable pour reprendre les éléments de l'enquête par la suite s'ils le désirent.

Le logiciel SurveyMonkey, une solution en ligne de création, administration et traitement de sondage nous a permis de réaliser et d'administrer le questionnaire aux sondés.

Finalement, nous nous sommes servis du CRM de Research4life, un logiciel permettant la gestion des informations relatives à tous les clients du programme, pour identifier les institutions de chaque pays et pour créer la liste de contacts.

### **2.3 Le plan d'observation**

Les objectifs de la présente enquête sont d'identifier les différents facteurs permettant d'expliquer les très hautes ou les très basses utilisations d'HINARI par les institutions qui en bénéficient en Afrique sub-saharienne francophone. De ce fait, plus que de décrire une population et son comportement, nous entrons ici dans le cadre d'une comparaison de 3 différents groupes d'utilisateurs:

- Les institutions avec une haute utilisation d'HINARI (haut)
- Les institutions avec une basse utilisation d'HINARI (bas)
- Les institutions non-utilisatrices d'HINARI (non)

## **2.4 Echantillonnage**

Dans ce chapitre, nous allons présenter les différentes étapes qui nous ont amenées à la sélection de notre échantillon final sur lequel portera notre étude. Cette étape fut le point initial de notre enquête.

### **2.4.1 Définir la population parente**

HINARI est mis à disposition dans plus de 4000 institutions réparties sur plus de 100 pays, régions et territoires.

Dès le début du mandat nous avons établi plusieurs critères de sélection de bases afin de réduire la population à sonder et définir plus clairement les contours de la présente enquête, il fut décidé d'un commun accord avec les mandants de nous concentrer sur :

- Les pays francophones, afin de rendre l'enquête moins complexe et pour répondre aux exigences linguistiques du cadre académique de la Haute Ecole de Gestion de Genève.
- Les pays représentatifs des 6 régions de l'OMS (AFR, AMR, EMR, EUR, SEAR et WPR) que nous avons préféré ramener à la seule région africaine (AFR) car c'était celle qui contenait le plus grand nombre de pays francophones.
- Les institutions des pays du Groupe A. Ils bénéficient de l'accès à HINARI gratuitement comparé aux pays du Groupe B qui versent une somme symbolique. C'est un choix pratique car cela nous évite d'avoir à prendre en compte les éléments liés à la facturation.

### **2.4.2 Sélection des pays**

Pour la sélection des pays, nous avons utilisé les ressources mises à notre disposition, à savoir, les statistiques d'HINARI et le document Excel « HINARI Countries, Areas & Territories – 2012 » qui recense tous les pays bénéficiant d'HINARI, précisant pour chacun la région OMS, la langue de contact et le groupe auquel il appartient.

Grâce aux filtres appliqués dans ces deux fichiers nous avons pu isoler tous les pays francophones du Groupe A. Suite à cette première sélection, nous avons immédiatement pu constater une grande disparité au niveau de la représentation des pays francophones dans les différentes régions de l'OMS. En effet, si l'Afrique est largement représentée (18 pays), c'est moins le cas pour les régions WPR (2 pays), AMR (1 pays) et EMR, EUR et SEAR, quant à elles, ne sont pas du tout représentées.

Suite à ce constat, nous avons décidé de recentrer notre étude uniquement sur les pays de la région AFR. Cette solution a été préférée à d'autres car c'était celle qui nous permettait d'obtenir des résultats fiables, mesurables et surtout comparables les uns aux autres.

Au final nous avons sélectionné la totalité des 18 pays francophones de la région AFR de l'OMS.

**Tableau 1**

**Liste des pays sélectionnés**

Bénin	Mali
Burkina Faso	Mauritanie
Burundi	Niger
Cameroun	République Centrafricaine
Comoros	République Démocratique du Congo
Congo – Brazzaville	Rwanda
Côte d'Ivoire	Sénégal
Guinée	Tchad
Madagascar	Togo

**2.4.3 Sélection des institutions**

Une fois les pays sélectionnés, il a fallu identifier toutes les institutions bénéficiant d'HINARI dans ces pays. Pour ce faire, nous avons utilisé à la fois les statistiques HINARI et le CRM Research4Life. Au final, nous avons comptabilisé un total de 630 institutions inscrites sur l'ensemble des pays.

Pour chacune de ces institutions nous avons calculé leur nombre total de login depuis 2009 jusqu'à décembre 2011. Il s'agit là d'une donnée très importante car c'est sur ce nombre que nous allons nous baser pour définir à quel groupe d'utilisateurs appartiennent les institutions.

**2.4.4 Méthode de choix de l'échantillon**

Pour être représentatif, un échantillon doit être obtenu par une méthode rigoureuse qui permet de choisir les enquêtés de sorte que toute unité de la population a la possibilité de figurer dans l'échantillon. (BERTHIER, 2002 : 116)

Pour nous aider dans la réalisation de notre échantillon et pour s'assurer qu'il soit le plus valide et représentatif possible, nous avons demandé conseil au statisticien de

l’OMS, M. Hosseinpoor, qui fut d’une aide précieuse. Selon lui, dans notre cas, la meilleure solution pour réaliser un échantillon est la méthode aléatoire dite aussi probabiliste. Pour effectuer un tirage aléatoire il est nécessaire de disposer d’une base de sondage. La base de données des institutions créée au préalable s’avérait parfaite pour cette fonction.

#### 2.4.5 Taille de l’échantillon

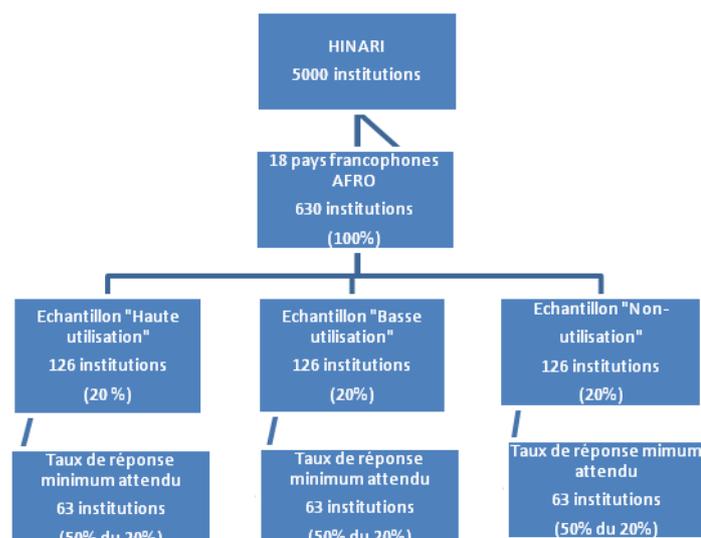
Il n’y a pas de règles établies quant à la taille idéale d’un échantillon. Cependant, deux conditions peuvent caractériser un bon échantillon, il doit être suffisamment grand et il doit être, dans la mesure du possible aléatoire. (BERTHIER, 2002 : 16)

Pour notre enquête nous avons estimé avec M. Hosseinpoor, qu’un échantillon de 20% du total des 630 institutions, serait statistiquement représentatif.

Dans la mesure où nous voulions représenter trois groupes d’utilisateurs, il fallait réaliser trois échantillons de taille similaire. Nous savions à présent que nous aurions un total de 378 institutions (arrondi à 380) à sonder dans la mesure où chaque groupe d’utilisateur contiendrait 126 institutions. A cela, il faut prendre en considération le taux relativement bas de réponses dans les enquêtes en général et qu’il faudrait, dans l’idéal viser un taux de réponse de minimum 50 % sur chacun des échantillons.

**Figure 1**

#### Récapitulatif de l’échantillonnage



## **2.4.6 Composition des 3 groupes d'échantillon**

A ce stade du travail, nous avons tous les éléments pour réaliser la sélection des institutions qui allaient former les échantillons pour les différents groupes d'utilisateurs que nous voulions sondés.

Comme précisé plus haut, le nombre total de login des institutions nous sert comme critère pour déterminer le groupe d'utilisateur auquel appartiennent les institutions.

### **2.4.6.1 Sélection des institutions avec une haute utilisation**

- 1) Classement dans la base de sondage Excel des 630 institutions par ordre décroissant du nombre de login.
- 2) Sélection des 126 premières institutions auxquelles nous attribuons la couleur rouge<sup>4</sup>.
- 3) Ce groupe comprend des taux d'utilisation d'HINARI allant de 95'788 à 168 login.

### **2.4.6.2 Sélection des institutions avec une utilisation basse**

- 1) Classement dans la base de sondage Excel des 630 institutions par ordre décroissant du nombre de login.
- 2) Repérage de la première institution avec un nombre de login équivalent à 1.
- 3) Sélection en remontant le fichier des 125 institutions suivantes auxquelles nous avons attribué la couleur violette.
- 4) Ce groupe comprend des taux d'utilisation allant de 1 à 7 login.

### **2.4.6.3 Sélection des institutions non-utilisatrices**

La sélection du groupe non-utilisateur ne pouvait être faite de la même manière que pour les groupes hauts et bas, en effet, dans la mesure où il y avait 230 institutions avec un nombre de 0 login, et que nous devions en sélectionner 126 nous étions obligé d'avoir recours à une méthode aléatoire, ce toujours dans le but d'avoir un échantillon de qualité et sans biais. La méthode aléatoire que nous avons utilisée est très simple :

- 1) Nous avons copié dans un nouveau fichier Excel toutes les institutions avec 0 login auxquelles nous leur avons attribué des numéros continus (1, 2, 3, etc.).

---

<sup>4</sup> L'utilisation de couleur permet par la suite de repérer visuellement dans la base de données à quels groupes d'utilisateurs les institutions appartiennent.

2) Nous avons tiré à pile ou face afin de savoir si on allait garder les numéros pairs ou impairs.

3) Nous avons ensuite sélectionné 126 institutions ayant un nombre impair et nous leur avons attribué la couleur jaune.

## **2.5 Collecte de données quantitatives**

Dans le cas de notre enquête, le questionnaire s'est imposé de lui-même comme étant la meilleure façon d'atteindre et de sonder notre population cible. En effet, comme il s'agit d'institutions africaines et d'un nombre relativement important, il paraissait juste impossible de les contacter toutes individuellement pour un entretien, et la voie du courrier n'était tout simplement pas envisageable pour des raisons de temps.

### **2.5.1 Elaboration du questionnaire**

#### **2.5.1.1 Phase exploratoire de la documentation**

Afin de pouvoir émettre des hypothèses pour la construction de notre questionnaire, une phase exploratoire de la littérature scientifique relative à notre thématique a été entreprise. Les documents étudiés étaient pour la plupart des articles scientifiques. Cette phase exploratoire fut primordiale, car elle nous a permis de nous approprier le sujet et le contexte dans lequel il s'inscrit, elle nous a également permis d'identifier les études qui avaient déjà été réalisées sur le domaine de l'utilisation des ressources électroniques dans un contexte scientifique et médical en Afrique. Suite à ces lectures, nous avons effectué un brainstorming de toutes les questions qui nous semblaient pertinentes pour notre enquête.

#### **2.5.1.2 Choix du type de question**

Nous avons préféré utiliser au maximum des questions fermées, en effet, bien que les questions ouvertes présentent de nombreux avantages dans les enquêtes, nous pensons que dans notre cas les questions fermées sont plus pertinentes et que la présentation d'un questionnaire avec des réponses à choix encouragera plus les sondés<sup>5</sup> à prendre le temps d'y répondre.

---

<sup>5</sup> L'utilisation du masculin sert uniquement à alléger le texte et désigne autant les hommes que les femmes.

## 2.5.2 Contenu du questionnaire

Le questionnaire sur l'utilisation d'HINARI par les institutions francophones des pays de la région AFR comporte 43 questions divisées en 4 parties distinctes. La version complète du questionnaire étant disponible dans les annexes (Ann. 1), la présentation du contenu sera, pour cette raison, brièvement résumée.

Afin de nous assurer le plus grand nombre de retour possible nous avons mis en place un concours - tirage au sort permettant à cinq répondants de remporter une clé USB de 8GB aux couleurs de l'OMS. Le concours est présenté au début du questionnaire mais les modalités pour s'inscrire au tirage ne sont précisées qu'à la fin du questionnaire, encourageant ainsi les répondants à le terminer.

Dans la première partie, les répondants sont invités à répondre à des questions de types sociodémographiques sur l'institution qu'ils représentent et sur eux-mêmes : le nom de l'institution (Q2), son domaine d'étude (Q5), sa situation géographique (Q4), etc. Ces informations nous permettent surtout de pouvoir identifier les institutions et d'en savoir plus sur leur contexte géographique. Nous ne posons pas trop de questions au répondant, car il représente l'ensemble du personnel de l'institution et que nous ne pouvons pas nous baser sur ces informations pour établir des pistes de recherches. Ainsi nous retrouverons seulement les questions classiques comme l'âge et le sexe (Q9 à Q12).

Nous nous intéressons ensuite à la bibliothèque de l'institution (Q13 à Q22), car nous sommes convaincu que c'est un facteur prédominant dans la bonne utilisation d'HINARI. Nous nous intéressons aux formations dispensées dans la bibliothèque (Q14), aux collaborations mises en place (Q16), au niveau de formation du bibliothécaire (Q17), aux horaires (Q18) et aux usagers (Q20-21).

Nous arrivons dans le vif du sujet avec la partie consacrée à HINARI. Ici, nous nous intéressons particulièrement à la promotion d'HINARI au sein de l'institution (Q23 à Q25), à sa facilité d'accès et d'utilisation (Q28), avec notamment des demandes de renseignements sur les restrictions appliquées quant à son accès et leurs raisons (Q26). La gestion d'HINARI est un point très important pour nous, car nous aimerions savoir qui gère le mot-de-passe et comment (Q29 à Q33). Nous insistons aussi sur la formation à l'utilisation de la ressource, qui est pour nous, un des fers de lance de la bonne utilisation du programme (Q34 à Q36). Finalement nous abordons la qualité de l'offre HINARI (Q37 à Q41), car cela pourrait être un facteur de non-utilisation pour

certaines institutions, mais plus important, les réponses permettront à l'équipe HINARI d'améliorer leur offre par la suite.

Le dernier point que nous abordons, sont deux petites questions sur les aspects techniques liés à la vitesse de téléchargement (Q42) et aux impressions papiers (Q43). Bien que nous avons décidé de ne pas trop nous étendre sur les aspects technologiques, ceux-ci étant déjà identifiés et connus de l'équipe (accès à l'électricité, mauvaises bandes-passantes, etc.), ces deux points nous semblaient pertinents et entraient bien dans le cadre d'une utilisation académique des technologies.

Pour conclure, nous invitons les répondants à nous faire part de leurs conseils, bonnes pratiques et de leurs commentaires. Cette partie est extrêmement précieuse pour nous et nous espérons qu'elle nous permettra de mettre en avant des points importants auxquels nous n'aurions pas pensé lors de la rédaction du questionnaire.

**Tableau 2**

**Récapitulatif des questions**

Q1	Pays de l'institution
Q2	Nom de l'Institution
Q3	Type de l'Institution
Q4	Situation géographique de l'institution
Q5	Domaines d'études de l'institution
Q6	Nombre de personnes dans l'institution
Q7	Le personnel de l'institution est majoritairement d'origine africaine ?
Q8	Quelles langues sont les plus représentées dans votre institution ?
Q9	Age
Q10	Sexe
Q11	Année d'entrée en fonction dans l'Institution
Q12	Plus haut niveau d'étude
Q13	Présence d'une bibliothèque dans l'institution ?
Q14	La bibliothèque propose-t-elle des formations de recherches dans les ressources électroniques aux usagers ?
Q15	Les formations à la recherche organisées par la bibliothèque sont-elles largement fréquentées ?
Q16	La bibliothèque travaille en collaboration avec les informaticien TIC ?
Q17	La personne en charge de la bibliothèque est-elle un bibliothécaire diplômé ?
Q18	Les horaires d'ouverture de la bibliothèque sont adaptés aux besoins des utilisateurs ?

Q19	Indiquez les heures d'ouverture journalière de la bibliothèque
Q20	Les usagers qui font usage des ressources électroniques ont le plus souvent (choix)
Q21	Paiement de taxes individuelles pour l'accès à internet ?
Q22	A combien s'élève la taxe pour l'accès à Internet ?
Q23	L'Institution a-t-elle mené une campagne marketing pour le programme HINARI ?
Q24	De quelle manière l'institution a-t-elle fait la promotion d'HINARI ?
Q25	Existe-t-il des liens hypertextes permettant d'accéder directement à la page internet d'HINARI ?
Q26	A qui est proposé l'accès HINARI au sein de l'institution ?
Q27	Pour quelles raisons des mesures de restrictions sont appliquées quant à l'accès à HINARI ?
Q28	L'interface d'HINARI est ergonomique et intuitive pour la recherche ?
Q29	Qui s'occupe de la gestion d'HINARI dans l'institution ?
Q30	Savez-vous comment contacter le personnel d'HINARI en cas de problème ?
Q31	Comment est gérée la communication du mot-de-passe au sein de l'institution ?
Q32	Pensez-vous que le mot-de-passe d'accès à HINARI puisse être une barrière à l'utilisation d'HINARI ?
Q33	Pourquoi pensez-vous que le mot-de-passe soit une barrière à l'utilisation d'HINARI ?
Q34	Le personnel de l'Institution a-t-il suivi une formation officielle à la recherche sur HINARI dispensée par le programme HINARI ou ITOCA ?
Q35	Quand a eu lieu la dernière formation ?
Q36	Avez-vous connaissance des programmes d'entraînement dispensés par l'équipe HINARI pour la formation à l'utilisation d'HINARI ?
Q37	Les sujets phares de l'institution sont-ils majoritairement représentés par HINARI ?
Q38	Selon vous, quels sujets sont peu ou pas représentés dans HINARI ?
Q39	Les informations que l'on trouve sur HINARI sont-elles pertinentes pour l'Afrique ?
Q40	Les titres de revues dans d'autres langues sont une barrière pour l'utilisation d'HINARI ?
Q41	Difficultés d'accès à HINARI les plus souvent reportées ?
Q42	La vitesse de téléchargement des articles full-text est satisfaisante ?
Q43	Les impressions sont-elles accessibles financièrement ?
Q44	Recommandations, conseils, améliorations souhaités

### **2.5.3 Test du questionnaire**

Le questionnaire a été testé à plusieurs étapes de sa création. En effet, après qu'une première version ait été validée par les mandants, nous l'avons testé sur deux responsables bibliothécaires de différentes institutions, la première au Rwanda et la seconde au Mali. Cette évaluation du questionnaire s'est faite par téléphone. Suite à ces deux entretiens nous avons pu constater que certaines questions n'étaient pas pertinentes, et qu'il était indispensable de raccourcir le questionnaire. Une fois la nouvelle version prête, nous l'avons intégrée sur SurveyMonkey et nous l'avons faite tester par deux collaborateurs de l'OMS des bureaux pays pour le Rwanda et le Burundi. Tout au long de sa réalisation, Madame Jaenchen, sociologue, a gentiment accepté de le relire, et avec son aide nous avons pu rendre les questions moins équivoques et surtout simplifier les modalités de réponses.

### **2.5.4 Diffusion du questionnaire**

Une fois notre questionnaire finalisé, il ne restait plus qu'à le diffuser auprès des 380 institutions. Il était décidé dès le départ que le questionnaire serait administré via SurveyMonkey, la bibliothèque de l'OMS y possédant un compte. Ce logiciel permet la réalisation de questionnaire en ligne de manière très intuitive, il permet en outre, de pouvoir paramétrer des branchements conditionnels. Cette fonction, très utile, permet de rediriger les répondants dans le questionnaire selon les réponses qu'ils choisissent. Par exemple, à la question de la présence d'une bibliothèque dans l'institution, si la personne répond par la négative, il ne verra pas les autres questions sur le sujet et sera directement redirigé à la suite du questionnaire.

Ayant un questionnaire relativement conséquent (44 questions), cette subtilité rend la lecture et le remplissage du questionnaire beaucoup plus agréable.

Une fois le questionnaire intégré sur SurveyMonkey, celui-ci reçoit une URL unique qui pourra être transmis facilement via mail.

Avant de pouvoir le diffuser, il a fallu créer une base de contact. En effet, chaque institution possède une ou plusieurs personnes de contact (bibliothécaire, directeur, informaticien, etc.) répertoriées dans le CRM de Research4life. Nous avons profité de l'occasion pour mettre la liste de contact à jour, en effet, beaucoup d'adresses mail datent d'un âge lointain, et nombre de personnes ne sont peut-être plus en fonction dans l'institution. Plus de 1200 adresses ont ainsi été exportées du CRM et intégrées dans la base de données de l'enquête.

Un premier mail les invitant à répondre au questionnaire a été envoyé le 26 avril 2012 à la totalité des contacts, en leur présentant l'enquête, le tirage au sort, le délai de réponse (jusqu'au 11 mai) et au final une note leur précisant que le questionnaire était envoyé à tous les contacts de leurs institutions et de bien vouloir faire en sorte qu'une seule personne par institution y réponde.

Un premier rappel a été envoyé le 3 mai à la totalité des institutions. Nous avons également décidé de leur réécrire une dernière fois, juste avant le 11 mai en précisant que faute de résultats nous prolongions le temps de réponse d'une semaine, soit jusqu'au 21 mai. Mais cette fois, nous avons adapté le message selon le groupe d'institutions visé, en effet, nous avons jugé pertinent de rassurer les institutions qui utilisaient très peu voir pas du tout HINARI sur le but de l'enquête et que cela n'aurait aucun impact sur leur accès à la ressource.

Nous avons également profité de faire de la pub pour notre enquête lors de l'envoi d'un message d'information à tous nos contacts francophones de la région AFR sur une prochaine formation à distance d'HINARI.

### **2.5.5 Gestion des retours des questionnaires**

Comme nous l'avions mentionné plus haut, SurveyMonkey est un très bon outil pour la création et la diffusion de questionnaires. Cependant, nous avons pu constater ses limites pour le cas particulier de notre enquête où nous sondions trois groupes particuliers. En effet, SurveyMonkey, affiche notamment des statistiques, des tableaux, ou encore des graphiques, mais pour l'ensemble des répondants. Il nous était impossible d'identifier à quel groupe d'utilisateur appartenait les répondants. Pour pallier à ce problème, nous avons dans un premier temps, rajouté une colonne de données à la base de données des institutions, dans laquelle nous indiquons si oui/non l'institution a répondu. Cela nous a permis d'identifier le groupe auquel appartenaient les répondants.

### **2.5.6 Limites et biais du questionnaire**

Nous souhaitons ici exposer les limites du questionnaire et les influences qu'elles ont pu avoir sur l'analyse des résultats.

#### **2.5.6.1 Profil des répondants**

De par la nature des groupes d'utilisateurs que nous avons sélectionnés, il nous semble que les bas et les non-utilisateurs d'HINARI seront moins enclins à répondre

au questionnaire. C'est une réalité dont nous sommes conscients depuis le départ et la mise au concours d'une clé USB avait pour but de motiver ces groupes à répondre.

#### **2.5.6.2 Environnement technologique et sociodémographique**

Le facteur technologie ne peut être ignoré dans cette partie du travail, beaucoup de pays ont encore un très faible accès à Internet et les problèmes de connexions sont courants. Finalement, le contexte sociodémographique, culturel et politique actuel des pays sondés doit être pris en considération, à savoir que durant la réalisation de ce travail, diverses élections présidentielles ont eu lieu avec les troubles que cela cause et n'oublions pas la grave crise du Sahel qui s'étend du Tchad à la Mauritanie avec notamment le coup d'Etat au Mali.

#### **2.5.6.3 Formulation des questions**

La formulation des questions est la partie la plus délicate du travail, en effet, les questions doivent être le plus claires et les moins ambiguës possibles afin d'assurer des réponses sans biais. Nous pensons que dans l'ensemble général les questions étaient bien formulées et les différents tests que nous avons effectués nous ont confirmés que notre questionnaire était compréhensible. Le facteur de la langue ne peut pas être pris en compte dans la mesure où la très grande majorité des répondants comprenaient le français. Cependant, nous avons pu constater par la suite que certaines questions n'étaient pas pertinentes ou bien que les réponses seraient difficilement analysables. C'est d'ailleurs le cas avec la question sur le prix de la connexion internet que nous n'avons finalement pas pu exploiter, demandant beaucoup de transformations de devises et surtout de connaître le coût de la vie pour chaque pays afin de définir la valeur de cette somme.

#### **2.5.6.4 Le facteur humain**

C'est un facteur qui ne peut pas être mis de côté. En effet, on ne sait jamais vraiment avec quelle honnêteté les gens répondent aux questions, surtout quand on interroge des non-utilisateurs sur leurs pratiques.

### **2.6 Collecte de données qualitatives**

Après une première analyse des données quantitatives, nous avons dans l'idée de réaliser des entretiens téléphoniques avec plusieurs institutions afin de pouvoir approfondir certains éléments mis en avant dans notre analyse et éventuellement en faire ressortir des nouveaux qui nous auraient échappé lors de la rédaction de notre

questionnaire. Cependant, qui dit interview dit répondant, or il se trouve qu'il fut très difficile d'obtenir des réponses favorables si ce n'est impossible. A ce jour, une seule personne nous a répondu par la positive à notre requête sur une vingtaine de demandes.

La prise de contact avec les institutions est une opération chronophage, et malheureusement, le temps qui nous était impartis à ce stade du travail ne nous a pas permis de concrétiser cette étape.

Cependant, nous souhaitons proposer quelques pistes qui pourraient être utilisées pour d'éventuels futurs entretiens. Nous avons opté pour une forme d'entretien semi-directif, car celui-ci laisse la possibilité à l'interviewé de s'exprimer librement et de pouvoir sortir du cadre de la question initiale (DE KETELE, 2002 : 171). C'est un entretien dit fermé car il a pour but de vérifier les premières hypothèses que nous avons soulevées au long de ce travail quant aux facteurs de la bonne utilisation d'HINARI (DE KETELE, 2002 : 19).

Nous avons réalisé une grille d'entretien, à consulter dans les annexes (Ann. 4), qui nous a permis de structurer l'interview avec les thèmes à aborder et quelques questions pour agrémenter la discussion. Pour ce faire, nous nous sommes largement inspiré du questionnaire déjà réalisé en se focalisant sur les aspects qui, d'après l'analyse des résultats, assuraient une bonne utilisation d'HINARI.

Afin de pouvoir tester et valider la pertinence du contenu de notre grille nous l'avons testé sur M. Paul Diokh, bibliothécaire à l'Université de Dakar et contact pour la section Afrique de l'IFLA, le seul qui a répondu à notre demande. Cet entretien nous a permis de valider nos hypothèses quant aux facteurs d'utilisation et de mettre en avant une dimension moins explorée dans notre enquête, la collaboration entre les bibliothèques d'institutions avec par exemple, l'appartenance à un consortium.

Nous pensons que ce genre d'interview est un complément d'information important, surtout pour savoir ce qui se fait en matière de promotion et de formation dans les bibliothèques.

Dans un premier temps, nous suggérons de contacter les institutions avec une haute utilisation d'HINARI, car ce sont les plus susceptibles de répondre et que leurs réponses pourraient être utiles pour la rédaction d'un futur manuel d'utilisation d'HINARI. Les institutions basses et non-utilisatrices seront beaucoup plus difficiles à atteindre, mais il serait aussi intéressant de vérifier que les éléments que nous avons

identifiés comme des barrières à l'utilisation d'HINARI puissent être confirmés par ces interviews.

Dans l'idéal, l'entretien ne devrait pas durer plus de dix / vingt minutes. A savoir que les communications téléphoniques avec l'Afrique ne sont pas toujours optimales et que la compréhension peut en être altérée demandant un grand effort de concentration à l'interviewer.

### **3. Analyse des résultats**

La présente enquête est une étude pilote pour le programme HINARI, en effet, bien qu'une précédente étude ait été réalisée sur l'ensemble des bénéficiaires d'HINARI dans le monde, celle-ci est la première à se focaliser sur un ensemble d'institutions ciblé. Nous tenons à rappeler qu'il s'agit d'une enquête exploratoire, menée sur un terrain qui non seulement était distant mais aussi difficile à appréhender, de par sa diversité (18 pays répartis sur le continent africain) et un réseau de communication pas toujours évident.

Ce travail va permettre de ressortir des premières pistes d'explorations et de proposer des premières mesures. Cependant la pluralité des pistes et le nombre important de variables à notre disposition (44) permettront par la suite d'approfondir les éléments qui seront mis en avant dans ce présent rapport.

#### **3.1 Taux et répartition des réponses**

Après nos trois invitations à répondre au questionnaire, nous pouvons comptabiliser un total de 112 répondants ayant commencé le questionnaire. Sur ces 112 réponses, 5 ne l'ont pas complété du tout et 2 l'ont fait de façon si partielle que nous avons préféré ne pas les prendre en compte. Nous avons encore dû écarter 2 résultats car les répondants ne faisaient pas partie du programme HINARI et étaient introuvables dans le CRM de Research4life. Ce qui nous amène à un total de 103 résultats valides pour notre enquête, donc un taux de réponse de 27 %.

Bien que nous estimions que ce résultat est non-négligeable, nous n'atteignons toutefois pas le minimum de 50% de réponses (189 réponses) qui nous assure des résultats fiables pour notre enquête. A cela s'ajoute que la répartition des réponses selon les groupes d'utilisateurs n'est de loin pas égale :

- Nombre de réponses pour les hautes institutions : 50 soit 48,5% du total des réponses
- Nombre de réponses pour les basses institutions : 37 soit 36% du total des réponses
- Nombre de réponses pour les institutions non-utilisatrices : 16 soit 15,5% du total des réponses

Dès le départ nous étions conscients qu'il serait difficile d'obtenir un nombre de réponses suffisant pour assurer de bonnes statistiques, en effet, de par la nature des groupes, notamment ceux qui utilisent très peu et pas du tout HINARI on s'attendait à un taux de réponse bas, et que ce serait sur ces deux groupes qu'il faudrait insister. Cependant, ces résultats reflètent bien la réalité dans laquelle s'inscrivent ces différents groupes d'utilisateurs.

D'autres facteurs pourraient s'ajouter à ce constat. A noter que les sondages en général ne sont pas vraiment populaires, d'autant plus quand ils sont diffusés via mail. Ils peuvent facilement être noyés dans la masse ou arriver directement dans les spam. Nous pensons que beaucoup de contacts ne sont plus du tout à jour et que de nombreuses institutions sont aujourd'hui inatteignables par le canal de la messagerie.

### **3.2 Clés de lecture**

Afin de rendre la lecture de ce rapport plus légère, nous avons choisi de ne présenter que les graphiques qui nous semblaient pertinents. Les résultats de l'enquête sous forme de graphiques et de tableaux peuvent être consultés dans les annexes (Ann. 2).

Les mentions de pourcentages sont présentés dans l'ordre suivant : haut, bas et non-utilisateurs. Quand nous parlons de moyenne générale, il s'agit de la moyenne des trois groupes sur un critère particulier. Nous l'utilisons surtout quand les données ont des valeurs très proches.

### **3.3 Petit survol des TIC en Afrique**

Les enjeux en Afrique sont importants et les gouvernements de plus en plus impliqués, poussés par les Nations Unies et les différents programmes d'ONG, à atteindre les Objectifs du Millénaire pour le Développement (OMD). Dans ce contexte, l'accès aux nouvelles technologies d'information et de communication (NTIC) s'insère comme un facteur indispensable pour le développement économique et social des pays africains.

En effet, la collaboration Nord-Sud passera par le réseau des réseaux et de son accessibilité dépend beaucoup de paramètres.

Les NTIC permettent d'agir et de fournir des résultats mesurables et tangibles sur la lutte contre la pauvreté et la faim, la promotion de l'égalité des genres, etc.

A travers le programme HINARI, l'accès aux NTIC dans le domaine de la santé est primordial et permet de lutter contre les maladies, de former les médecins de demain et de réduire la fracture numérique scientifique entre le Nord et le Sud. Le projet HINARI est un programme qui va dans ce sens, dans la mesure où il permet aux acteurs du domaine médical, scientifique et universitaire d'avoir accès aux dernières publications de grandes revues. Non, seulement il encourage à la recherche et à la publication d'articles de la part des chercheurs mais sert aussi comme base de connaissance, indispensable dans les régions isolées où les médecins sont rares.

HINARI est un projet qui a un bel avenir devant lui, car il s'intègre parfaitement dans ces objectifs de développement des pays du tiers-monde, cependant, il est confronté à des problèmes majeurs pour le continent africain : le manque actuel de connexion internet et l'accès à l'électricité encore difficile pour beaucoup de pays.

L'accès aux NTIC, est très inégal entre les pays d'Afrique, ainsi certains comme le Sénégal sont très en avance alors que d'autres comme la Guinée accusent un retard considérable dans l'accès à internet et à l'électricité.

Cette réalité, nous pouvons la constater déjà au niveau des réponses obtenues par pays (Q1). Le Sénégal, le Burkina Faso, le Madagascar, le Rwanda et le Mali ont un taux de réponse satisfaisant. Cela s'explique entre autre par un programme gouvernemental de mise en place d'un réseau de NTIC, pour ces pays, le réseau de télécommunication est relativement bien développé. Les coûts d'accès, bien qu'encore élevés sont à la baisse depuis quelques années. Ils ont aussi des instances officielles, des ministères en charge de ces projets.

D'autres pays comme le Togo, la Côte d'Ivoire, le Cameroun et la République démocratique du Congo ont également répondu avec des taux plus au moins inégaux selon les groupes d'utilisateurs mais tout de même de manière satisfaisante. Ces pays, pionniers dans l'accès à Internet pour certains (Togo) (TADEGNON, 2007), ont une volonté bien marquée de rentrer dans l'ère d'Internet et de la communication, mais les infrastructures bancales du pays, les révoltes, la corruption et le manque de collaboration entre les acteurs sur le plan national peuvent expliquer un accès encore

très restreint aux télécommunications. Cependant, nous tenons à souligner que depuis 2007 :

*« Togo Télécom coopère avec les universités publiques du Togo. Le 17 mai 2011, un important accord de coopération a été signé entre Togo Télécom et les universités publiques du Togo. Par cette convention, l'opérateur de télécommunications va mettre à la disposition de ces institutions une liaison spécialisée Internet de 8 Mb/s, et fournira un support pour l'interconnexion des universités de Kara et de Lomé. »* (RESEAUTELECOM, 2011)

Que dire des pays les plus touchés par la précarité comme les îles Comores, la Mauritanie (avec un taux de réponse de 0%), la République Centrafricaine, l'un des pays les plus pauvres au monde où la connexion est quasi-inexistante et hors-de-prix ou encore la Guinée, considérée comme « véritable trou noir de l'Afrique en matière de développement et d'état d'avancement numérique » ? (BRYGO, 2009) Ces pays, avec le Tchad sont dans une situation économique dramatique et l'accès au NTIC n'est pas une priorité et cela se ressent par un isolement numérique de ces pays. Pourtant, des jours meilleurs sont à envisager, en effet, depuis le 16 mars 2012 le Cameroun et le Tchad sont interconnectés, reliés par un câble à fibre optique. Ce pavé dans la mare est le résultat du projet de Réseau fédérateur à large bande de l'Afrique centrale. Celui-ci fait partie des programmes prioritaires 2010-2012 du NEPAD, dans le secteur des TIC. Le réseau sera étendu à d'autres pays, notamment la République Centrafricaine, le Gabon, la Guinée, l'Angola, le Burundi, la République démocratique du Congo et Sao Tomé et Príncipe (MBASSI, 2012).

### **3.4 HINARI et son contexte scientifique**

La ressource HINARI offre l'accès à de prestigieuses revues dans le domaine biomédical prioritairement. De ce fait il semble logique que les institutions qui font une demande auprès de l'équipe HINARI pour un accès à la ressource soient actifs dans le domaine de la médecine et de la santé (Q5).

On remarque néanmoins que chez les institutions non-utilisatrices 25 % s'inscrivent dans un domaine d'étude multidisciplinaire (grandes universités). HINARI, bien que spécialisé dans le domaine de la santé propose de nombreuses ressources traitant de domaines plus larges comme les sciences sociales.

Les sujets représentés dans HINARI sont en adéquation avec les domaines d'études des institutions des 3 groupes (Q37), même si certains regrettent l'absence de thèmes bien spécifiques et spécialisés comme la nutrition, l'ophtalmologie ou encore la

vaccinologie vétérinaire (18%). Le manque de publications sur ces domaines pourrait expliquer que ces institutions n'utilisent pas ou peu HINARI.

HINARI pourrait envisager une présentation de ses prestations en termes de domaines d'études via leur portail de manière plus complète. Un catalogue recensant l'ensemble des revues disponibles devrait être téléchargeable en format PDF depuis le site ou bien envoyé via courrier. Nous pensons qu'un support papier présentant pour chacun des titres de revue les informations suivantes : le titre, le titre abrégé, l'éditeur, langue, périodicité, sujets traités, serait un premier moyen de faire connaître la richesse de la base au sein des institutions même si son accès est limité pour cause de connexion Internet très lente, par exemple.

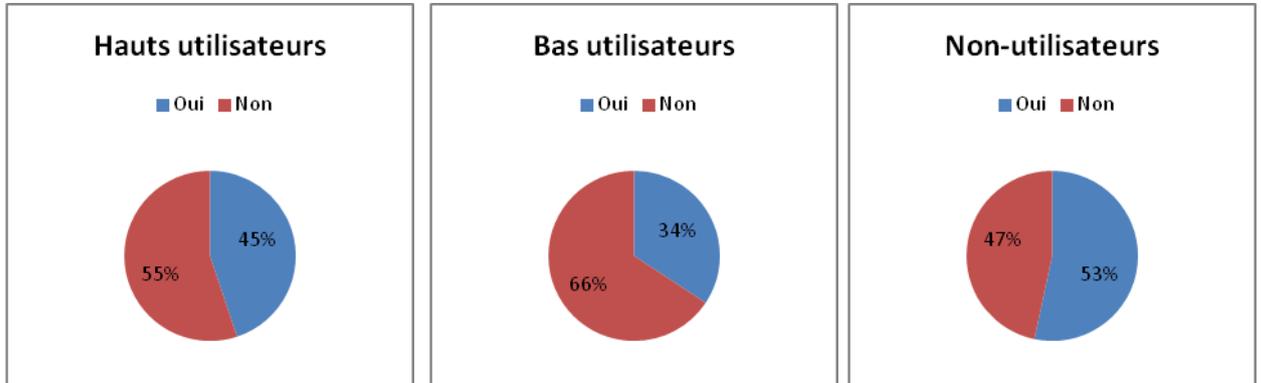
HINARI semble s'inscrire parfaitement dans le cadre africain puisque 100% des institutions trouvent que les informations mises en ligne sont pertinentes (Q39). Par contre, les répondants déplorent l'inaccessibilité à un grand nombre d'articles en texte intégral car payant (Q41). C'est la deuxième difficulté d'accès à la base la plus souvent reportée (51% et 54% pour les hautes et basses institutions).

Le programme HINARI est donc en adéquation avec les attentes des institutions qui en font la demande. Au niveau de l'interface d'interrogation, les répondants semblent satisfaits avec une moyenne générale de 91% de satisfaction, même si les options de recherches pourraient être optimisées. Actuellement, l'équipe HINARI travaille sur l'amélioration du site web et de l'interface de recherche afin de la rendre plus claire (harmonie au niveau des termes utilisés, etc.). Nous constatons d'ailleurs ici les limites du questionnaire, en effet, comment expliquer que des institutions qui n'ont jamais utilisé HINARI puissent juger de la qualité de son ergonomie.

Il est toutefois intéressant de remarquer que la langue constitue une barrière culturelle à l'utilisation d'HINARI pour les 3 groupes. En effet, à la question sur l'utilisation des revues dans d'autres langues, on constate que l'accès aux informations en anglais ou dans d'autres langues reste encore problématique.

## Graphique 1

### Titres de revues dans d'autres langues sont une barrière pour l'utilisation d'HINARI



Cette barrière des langues aura tendance à s'accroître dans la mesure où l'Afrique francophone est de plus en plus minoritaire face à l'Afrique anglophone, et que cette dernière est plus économiquement stable et intéressante pour les investisseurs (FAUJAS, 2012). Étant dans l'impossibilité de traduire les articles comme certains le voudraient, HINARI pourrait néanmoins élargir son réseau de partenaires à d'autres éditeurs de revues scientifiques francophones. En rejoignant l'idée du catalogue papier proposé plus en haut, les ressources françaises y seraient mises en avant et ce catalogue serait diffusé par la suite sous format papier et numérique. Finalement, il ne faut pas oublier que l'anglais reste la langue d'échange dans le domaine scientifique et que 80% du contenu d'Internet est en anglais (KEBEDE, 2004).

### **3.5 Cadre des institutions**

Les universités et les centres de recherches font partie des types d'institutions qui sollicitent les accès à HINARI (Q3) et qui l'utilisent bien (36% pour les hauts et 8% pour les bas). On remarque aussi que 19% des universités n'utilisent pas HINARI mais répondent quand même, c'est le même constat pour les hôpitaux avec 25% de taux de réponses de non-utilisateurs. Ces chiffres démontrent un intérêt existant pour l'outil mais que pour diverses raisons (technologique, politiques, etc.) ils n'arrivent pas à l'exploiter pour le moment.

Les ministères et les directions devraient montrer plus d'intérêt à HINARI car ils sont les autorités dans leurs domaines.

### **3.5.1 Personnel de l'institution**

Le personnel des institutions (Q7) est majoritairement d'origine africaine, (entre 97% et 100%) excepté quelques stagiaires ou expatriés qui séjournent dans le pays. Le nombre de personnes dans les institutions peut énormément varier, ainsi des petits groupes de recherches peuvent totaliser 7 employés alors que certaines universités accueillent jusqu'à 30'000 personnes(Q6), de plus il est impossible de quantifier le personnel scientifique susceptible d'utiliser HINARI par rapports aux autres fonctions présentes dans les institutions (personnel administratif et technique).

Les langues les plus représentées (Q8) sont le français et l'anglais, respectivement les deux langues officielles de l'Afrique sub-saharienne. Au sein des institutions, les dialectes sont utilisés pour la communication interne.

### **3.5.2 Situation géographique**

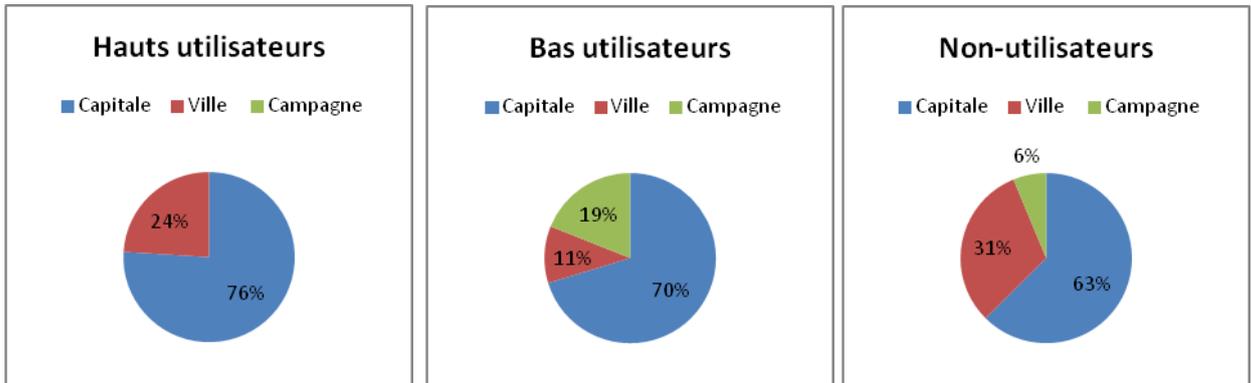
Les résultats ici sont surprenants, en effet, autant il nous paraissait probable que les institutions avec une haute utilisation seraient situées à la capitale ou en ville, autant on s'attendait à ce que les autres groupes soient largement représentés à la campagne (Q4). Or, 63% des institutions non-utilisatrices siègent également à la capitale, et seulement 6% à la campagne. A ce stade, on pourrait penser que les infrastructures ne sont pas un facteur de non-utilisation. Cependant, il ne faut pas oublier, comme précisé plus haut, que même dans les grandes villes, l'accès à Internet reste encore prohibitif.

Aussi, les résultats obtenus pour cette variable nous permettent d'exclure la situation géographique comme facteur déterminant pour une bonne ou mauvaise utilisation d'HINARI.

Dans la mesure où les connexions dans les grandes villes sont déjà problématiques, on imagine très bien que la situation dans les campagnes doit être telle que d'envisager la souscription a HINARI paraît juste impossible, justifiant ainsi que très peu d'institutions situées dans ces régions soient représentées dans le programme HINARI.

## Graphique 2

### Situation géographique des institutions



### **3.6 Niveau d'étude et années d'entrées en fonction des répondants**

Pour les trois groupes, les répondants sont en grande partie des gens diplômés d'un Master ou d'un Doctorat (Q12). Cette donnée n'a pas de véritable impact sur l'enquête dans la mesure où le cadre institutionnel spécialisé dans lequel s'inscrivent les répondants laisse supposer un haut niveau de formation. La moyenne générale de l'âge des répondants est de 45 ans et ils sont en fonction dans l'institution depuis 10 ans (moyenne générale). Ainsi, on suppose que tous ont entendu parler du projet HINARI. Finalement, une minorité de femmes est représentée parmi les répondants.

Les répondants ne représentant pas les utilisateurs finaux, nous ne pouvons pas considérer ces données sociodémographiques propres aux répondants comme déterminantes pour l'enquête.

### **3.7 La bibliothèque et son rôle au sein de l'institution**

Les institutions que nous avons sondées possèdent à 87% une bibliothèque ou un service de documentation (Q13), cependant, au vu des commentaires des répondants, la plupart souffrent d'obsolescence dans les collections, et d'un fonds parfois très limité. Rares sont les bibliothèques hybrides à l'heure actuelle. En Afrique, les bibliothèques sont pratiquement inexistantes, sauf dans les institutions de hautes recherches, où les budgets alloués restent malheureusement minimes (WAMUNYIMA KANYENGO, 2008). Cette situation amène de façon inévitable à l'abandon de la bibliothèque par les usagers qui n'y trouvent pas les informations nécessaires, celle-ci

étant dans l'incapacité de renouveler ses collections et de souscrire aux périodiques en ligne. Les fonds attribués à l'éducation proviennent majoritairement des gouvernements et bien que les besoins des étudiants, facultés et bibliothèques aient augmenté ces 30 dernières années, les gouvernements des pays de la région subsaharienne n'ont pas réussi ou n'ont pas eu la volonté de les soutenir conduisant ainsi au déclin du budget alloués à ces instances et au constat de la situation actuelle (SHARMA, 2008 : 17).

Ce manque de budget se ressent aussi dans les infrastructures des bibliothèques qui n'ont pas été préparées à l'introduction de la technologie dans leurs locaux. Ainsi, beaucoup font état du manque de places de travail et surtout d'ordinateurs. Comment les bibliothèques pourraient investir dans du matériel technologique, qui implique hardware et software, alors qu'elles n'arrivent déjà pas à renouveler leurs collections papier ?

### **3.7.1 Horaire**

Malgré ce constat, les bibliothèques existent et même si les conditions d'accueil ne sont pas optimales au niveau des infrastructures, les horaires sont tout à fait respectables avec une moyenne générale d'ouverture quotidienne de 9 heures (Q18-19). L'accessibilité à la bibliothèque est importante et doit s'adapter aux horaires du personnel des institutions.

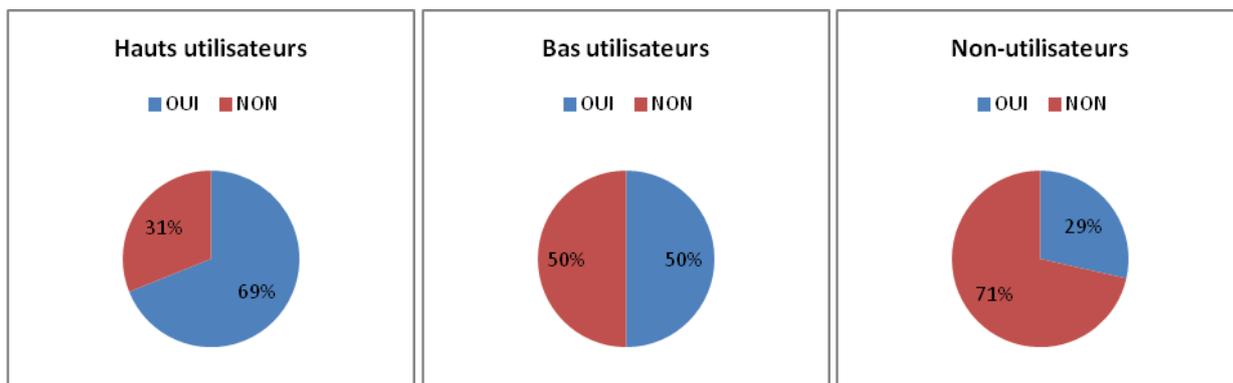
### **3.7.2 Le bibliothécaire**

Le fait que les bibliothécaires en charge soient des professionnels du domaine (Q17) semble être un facteur important pour la bonne utilisation d'HINARI. En effet, 69% des bibliothécaires des hauts utilisateurs sont diplômés en sciences de l'information ou ont suivi des formations. A l'opposé, 71% du personnel en charge de la bibliothèque des non-utilisateurs ne sont pas du domaine bibliothéconomique (informaticiens, infirmières, etc.).

Ces chiffres mettent en lumière l'importance d'avoir du personnel qualifié dans les bibliothèques. L'optimisation de l'utilisation d'HINARI est étroitement liée aux bibliothécaires.

### Graphique 3

#### Bibliothécaire diplômé



Les bibliothécaires ont un rôle majeur à jouer quant à l'accès au NTIC dans leur institution. C'est un défi que la profession doit relever en se montrant comme un médiateur essentiel entre l'information et l'utilisateur. Les professionnels doivent maintenant quitter leur position défensive et opter pour une stratégie offensive en améliorant leur visibilité, en proposant des services adaptés et en se rendant indispensables. Certes, la réalité du terrain ne semble pas évidente pour les acteurs de l'information documentaire, mais l'Afrique sub-saharienne va se développer dans les prochaines années et ce sera aux bibliothécaires de répondre présents quand l'information numérique se démocratisera.

Pour ce faire, il faut proposer des échanges, des formations, pour que les personnes en charge de bibliothèques comprennent les enjeux et l'importance d'une bonne gestion et de la promotion des collections au sein d'une institution. Ces formations leur permettront d'améliorer la qualité de leurs prestations et surtout de pouvoir former correctement les utilisateurs par la suite. De nombreuses pistes peuvent être exploitées, une collaboration avec la Haute Ecole de Gestion de Genève, en proposant notamment des échanges ou de suivre certains modules qui pourraient leur être utiles dans la gestion de leur bibliothèque. L'Agence Universitaire de la Francophonie propose des formations ouvertes et à distance (FOAD) pour permettre à des étudiants et à des salariés en formation continue de suivre, en restant dans leurs pays et en continuant de travailler, un diplôme de niveau licence ou master. Dans le domaine des Sciences de l'information, une Licence et deux Master de l'EBAD<sup>6</sup> sont proposés. L'EBAD propose aussi un premier cycle de formation pour les cadres moyens chargés

<sup>6</sup> Ecole de bibliothécaire, archiviste, documentaliste à Dakar

des tâches techniques dans les unités documentaires. Le niveau de recrutement est le Baccalauréat et la durée des études de deux ans. Une collaboration avec Bibliothèque sans frontières pourrait également être envisagée pour la formation de bibliothécaires scientifiques.

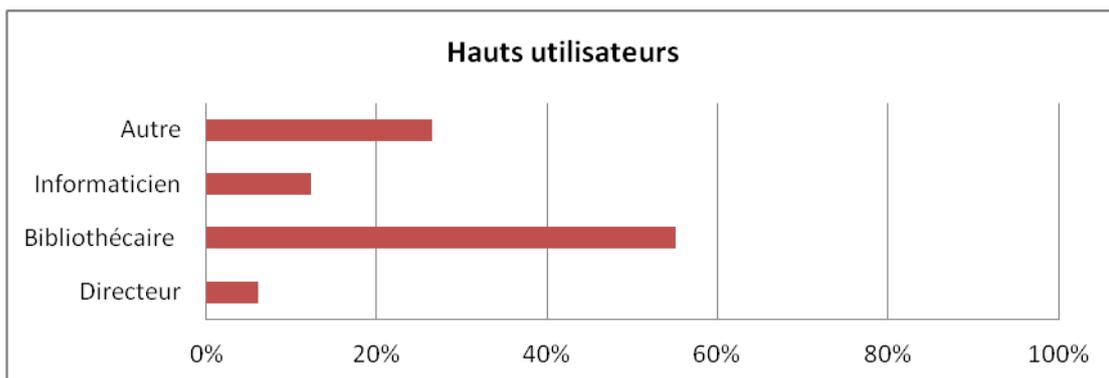
### 3.7.3 Responsables HINARI dans l'institution

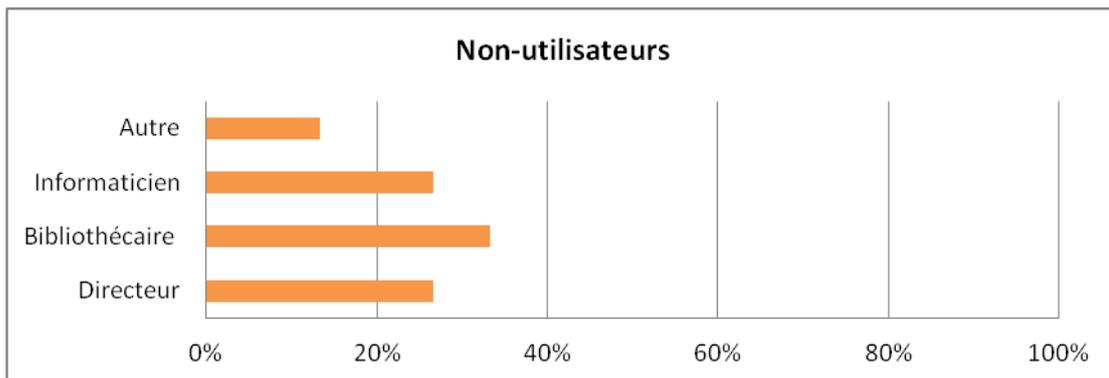
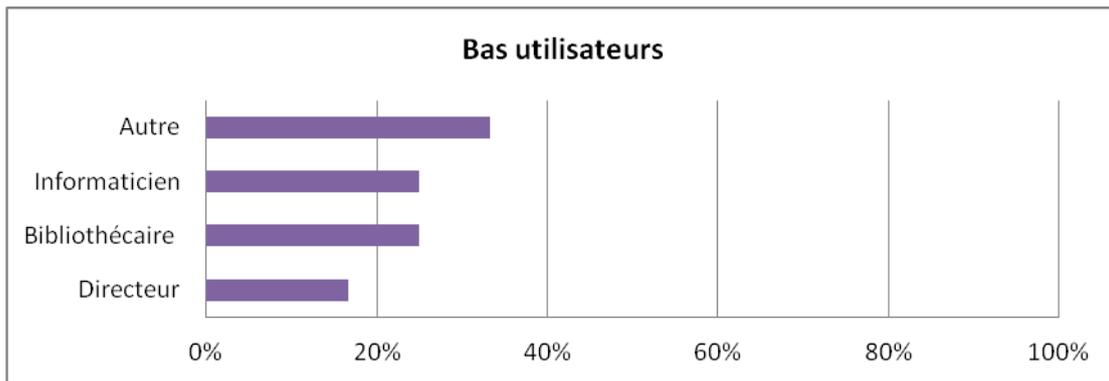
On remarque, en observant les résultats obtenus à la question 29 sur la personne en charge d'HINARI, qu'à nouveau, les bibliothécaires jouent un rôle important dans la promotion du programme. A noter qu'ils sont à 55% en charge d'HINARI chez les hauts utilisateurs et a seulement 25% et 33% chez les deux autres groupes.

Il faudrait vraiment amener les bibliothécaires à se responsabiliser et à occuper une place plus importante dans le quotidien des institutions. Les informaticiens eux aussi ont un rôle important dans la gestion d'HINARI et la collaboration entre ses deux domaines de compétence semble primordiale. On remarque que dans les institutions basses, il n'y a pas vraiment de personne définie qui gère HINARI, c'est en général du personnel qui n'a pas forcément les compétences et qui n'a de ce fait pas non plus un devoir de communication autour de l'outil. Ce sont souvent des médecins ou des chercheurs.

#### Graphique 4

##### Qui s'occupe de la gestion HINARI dans l'institution





L'équipe d'HINARI doit prendre le temps, lors de l'inscription de l'institution, à bien identifier les acteurs importants, comme les bibliothécaires, la direction et les informaticiens qui auront peut-être plus de volonté de faire connaître le programme. Dans l'idéal, le bibliothécaire devrait être la personne en charge, car c'est de son domaine de compétence et que les sources d'informations doivent être le plus possibles centralisées. Il faut aussi demander aux responsables d'informer l'équipe HINARI des changements de personnels et d'adresses de contact.

### 3.7.4 Collaboration avec les informaticiens des TIC

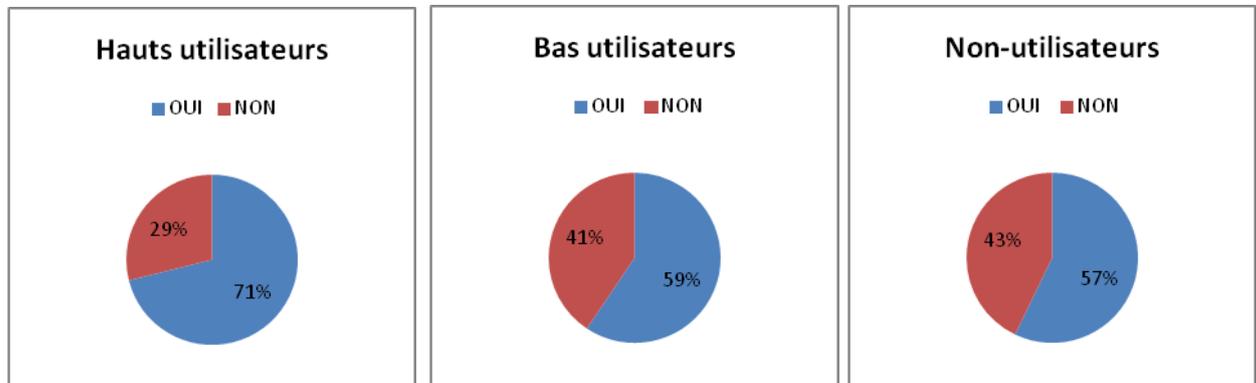
La collaboration entre les informaticiens et les bibliothécaires (Q16) peut s'avérer très utile surtout pour les bibliothèques qui manquent de ressources au niveau matériel informatique et salles de travail. Les informaticiens peuvent régler les problèmes liés à HINARI et comme c'est le cas dans une bibliothèque, travailler sur un projet d'un portail ce qui permettra en outre de mettre en avant le programme HINARI.

Il est important que les différents domaines de compétences travaillent ensemble, encore plus dans des contextes qui peuvent être difficiles comme c'est le cas en Afrique. D'ailleurs nous constatons que chez les bons utilisateurs d'HINARI, 71% des

bibliothèques travaillent de pair avec le secteur informatique, contre 59% et 57% pour les deux autres groupes.

**Graphique 5**

**La bibliothèque travaille en collaboration avec les informaticien TIC**



### 3.7.5 Formation à la recherche documentaire

Le manque de compétence quant à l'utilisation d'Internet et des bases documentaires est considéré comme une barrière d'accès à l'information en général sur le continent africain. De notre point de vue européen et de spécialiste en sciences de l'information, il nous paraît évident que les acteurs du monde scientifique et de la recherche aient de bonnes compétences quant à l'utilisation des NTIC et à la recherche documentaire. Cette réalité ne s'applique pas encore à l'Afrique, où encore très peu de personnes possèdent un ordinateur et encore moins ont accès au réseau des télécommunications.

Nous constatons d'ailleurs que le manque de compétence pour la recherche documentaire arrive en troisième position sur six des difficultés d'accès à HINARI les plus souvent reportées (Q41) avec un taux de 31% pour les institutions hautes et de 37% pour les institutions basses.

Le manque de compétence est également considéré comme une des causes principale de restriction d'accès à HINARI (Q26) chez les institutions non-utilisatrices (50% des raisons de restriction).

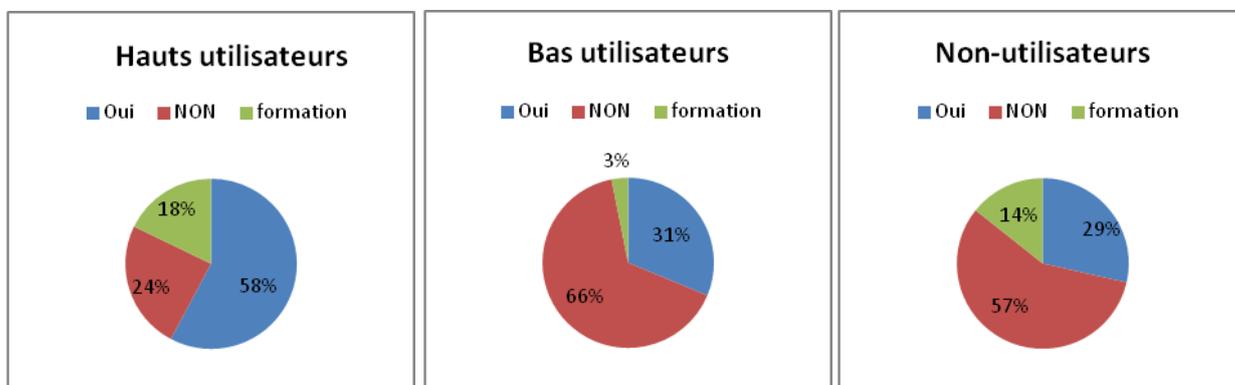
La formation à la recherche documentaire dispensée par les bibliothèques (Q14) peut être considérée comme un facteur pour la bonne utilisation d'HINARI. Pas moins de 58% des bibliothèques des hautes institutions sondées proposent une formation à la

recherche documentaire, à cela 18% précisent qu'une formation existe déjà dans le corpus universitaire. Les tendances s'inversent pour les deux autres groupes.

Et pour cause, 57% à 66% des bibliothèques des deux autres groupes ne proposent pas de formation, de plus, il semblerait que la fréquentation et le succès de ces formations soient mitigés (Q15). Il y a définitivement un problème de ce côté-là. Cela s'expliquant sûrement par le fait qu'il y a moins de bibliothécaires qualifiés dans ces institutions et que les effets s'en ressentent dans les formations.

### Graphique 6

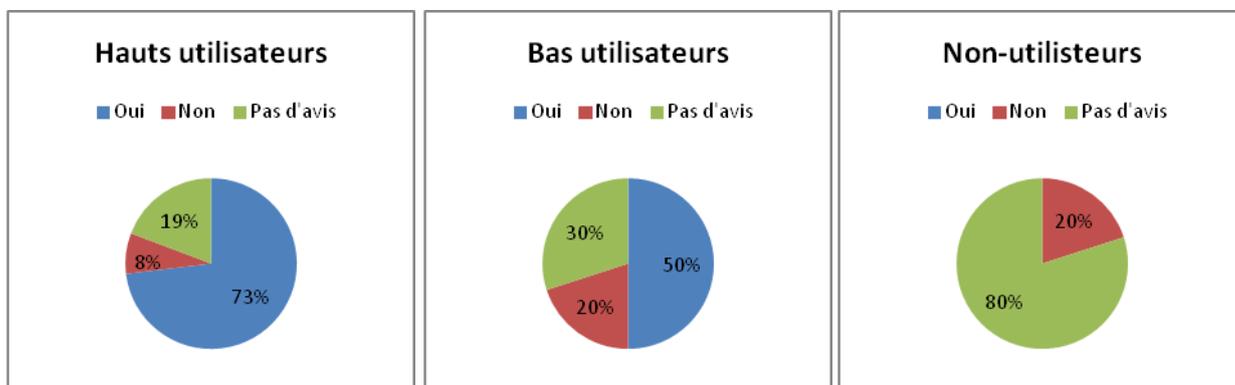
#### La bibliothèque propose des formations de recherches dans les ressources électroniques



La direction des institutions doit soutenir la bibliothèque dans son activité et rendre ces formations obligatoires. Une formation annuelle permettrait aux nouveaux arrivants de connaître l'offre documentaire de la bibliothèque et de se familiariser aux logiciels. Cela permettrait aux anciens de se tenir au courant des actualités de la bibliothèque. Ainsi elle gagnerait en visibilité, et s'ancrerait plus dans les habitudes de recherches du personnel. Ces formations doivent toucher l'ensemble des collaborateurs d'une institution. De plus, contrairement à ce qu'on pourrait croire, ce ne sont pas que les jeunes qui utilisent les ressources électroniques (Q20), mais une fourchette d'âge allant de 20 à 40 ans.

## Graphique 7

### Les formations à la recherche organisée par la bibliothèque sont bien fréquentées



Il faut aussi penser que pour beaucoup le baptême de l'Internet s'est fait dans un cybercafé et que leurs compétences se limitent à l'utilisation de la boîte mail et le postage de commentaires sur Facebook. Ainsi, il serait peut-être bon d'imaginer des séminaires sur les bonnes pratiques d'Internet, permettant de comprendre les enjeux pour les étudiants et les chercheurs et les avantages que l'on peut tirer de cet outil. Au Burkina Faso, lors de la 3<sup>e</sup> édition du Forum université-entreprise, une conférence donnée par le Dr Sylvestre Ouedraogo sur l'utilisation d'Internet a rencontré un vif succès auprès des étudiants (SON, 2012)

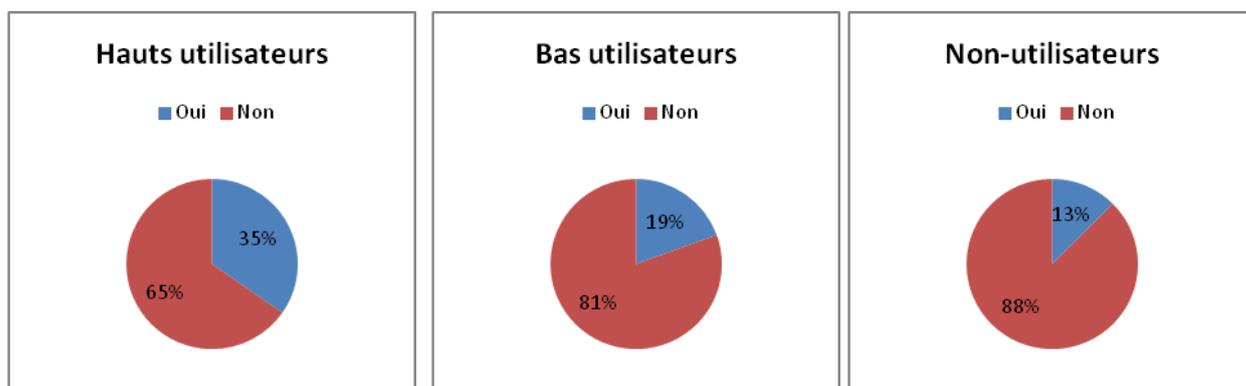
Il est clair que l'équipe HINARI ne peut gérer la création de formation à l'interne des institutions, cependant, elle pourrait envisager la rédaction d'un petit manuel regroupant les bonnes pratiques ou donnant des pistes d'actions pour les personnes en charge du projet HINARI.

### 3.7.6 Formation à HINARI

Les formations à l'utilisation d'HINARI sont primordiales, en effet, comment former un personnel à son usage, si le responsable lui-même ignore son fonctionnement ? Cela semble presque évident et pourtant, à la question sur la connaissance des programmes de formations officiels à l'utilisation d'HINARI (Q36), 80% des institutions répondent par la négative. Seul le groupe des hauts utilisateurs remonte cette moyenne avec 31% d'institutions qui ont entendu parler de ces formations.

## Graphique 8

### Le personnel a suivi une formation officielle à l'utilisation d'HINARI



Peu d'institutions ont donc participé à ces formations (Q34). A nouveau, on retrouve les hautes institutions qui se démarquent avec un nombre plus important de personnes formées (35%). Les deux autres groupes ont aussi suivi des formations (19% et 12%), mais à la vue de l'utilisation finale du programme HINARI on suppose que cela n'a pas suffi à encourager le personnel à son emploi.

De ce côté, il faudrait peut-être structurer le programme de formation et proposer dès l'inscription de suivre un module de formation.

La communication d'HINARI sur ces programmes de formation se fait essentiellement via le site HINARI. Là sont disponibles de nombreux tutoriels pour se former en ligne, les dernières nouveautés sont présentées et les informations sur les prochaines formations en ligne publiées. Cependant, au vu des infrastructures techniques et aux problèmes de connexion généralisés, ce n'est pas encore un réflexe pour le personnel d'aller sur le site d'HINARI et ces informations ont encore moins de chance de parvenir jusqu'aux institutions qui n'utilisent pas ou peu HINARI.

Il faut trouver un autre canal de diffusion des informations concernant HINARI, soit via le mail, le courrier ou encore le téléphone.

Nous pensons qu'il est important de former des personnes au niveau des bureaux régionaux afin qu'ils puissent ensuite se déplacer régulièrement dans les institutions. Nous pensons qu'il est également important que les responsables HINARI des institutions puissent se rencontrer lors de réunions ou de formations. La communication et la collaboration nous semblent être des défis majeurs à relever.

## **3.8 La communication autour d'HINARI**

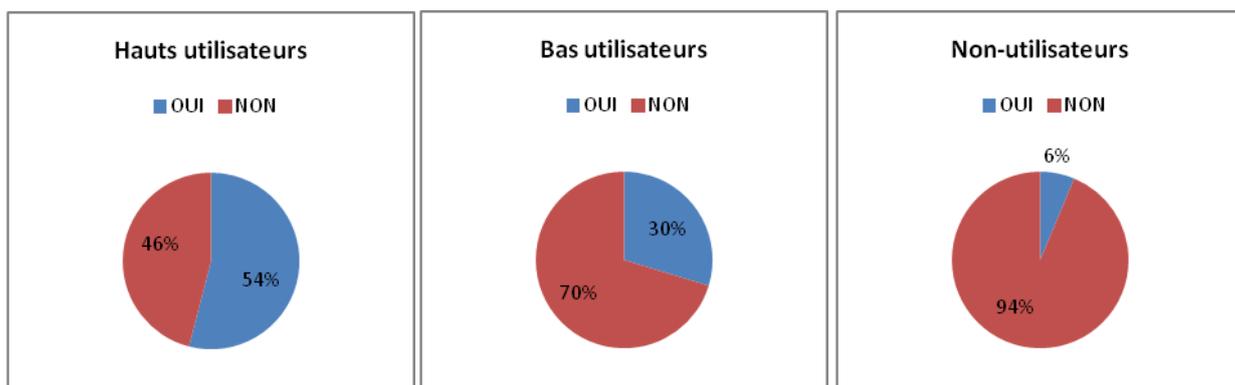
### **3.8.1 Marketing**

Tout nouveau service mis en place doit être accompagné d'une campagne de promotion, cela assure au produit une bonne visibilité et au final, son utilisation. Dans le cas contraire, il retombera vite dans l'oubli. C'est d'ailleurs ce que nous confirment les résultats obtenus sur la mise en place d'une campagne de marketing pour HINARI par les institutions (Q23).

En effet, alors que 54% des hautes institutions ont mené une campagne de promotion, 70% et 94% des institutions des deux autres groupes n'ont, quant à elles, rien fait. On peut estimer qu'à l'heure actuelle, de nombreuses institutions bénéficient d'HINARI mais que le personnel ignore l'existence de cette ressource documentaire.

**Graphique 9**

#### **L'institution a mené une campagne marketing pour le programme HINARI**



Le fait de ne pas mettre en place une campagne de marketing peut résulter du fait que les responsables HINARI ne se sentent pas impliqués de par leur fonction (médecin, infirmier, etc.) ou alors d'un manque de motivation associé souvent à de mauvaises conditions de travail et des perspectives de développement de carrière quasi-nulles (GODLEE, 2004 : 298).

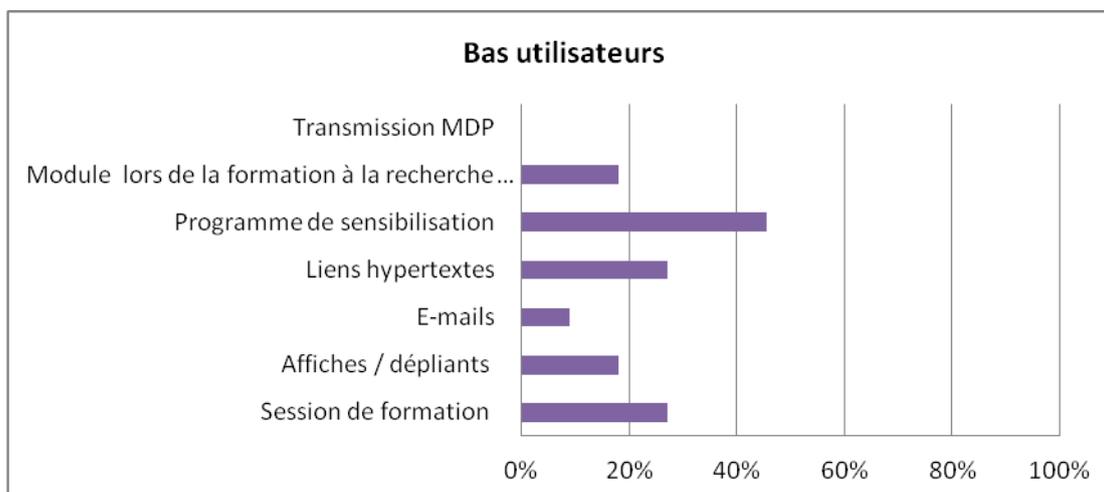
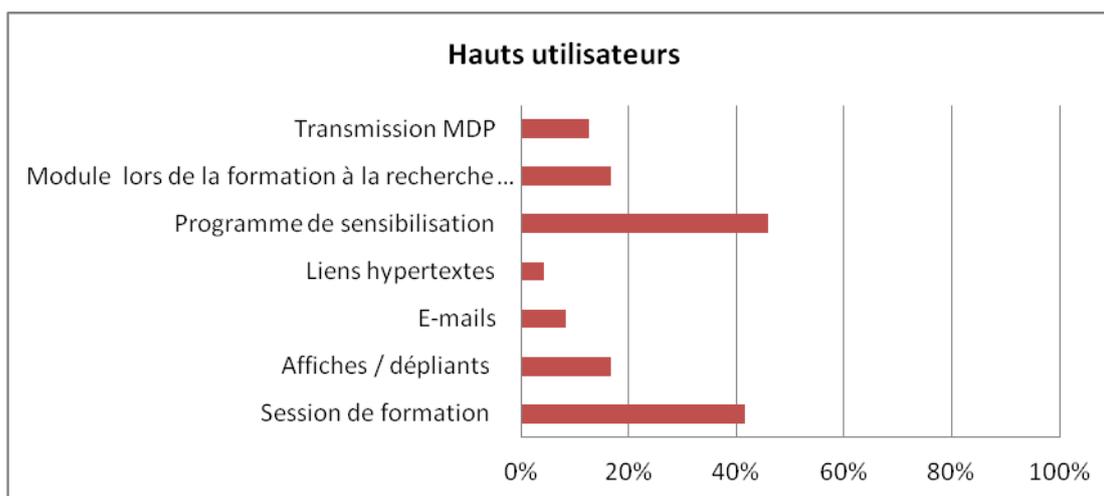
Une campagne marketing ne s'arrête jamais, le personnel d'institutions, qui plus est dans le domaine de la recherche et des universités est en perpétuelle rotation, c'est donc continuellement qu'il faut le tenir informé sur l'existence de cette ressource.

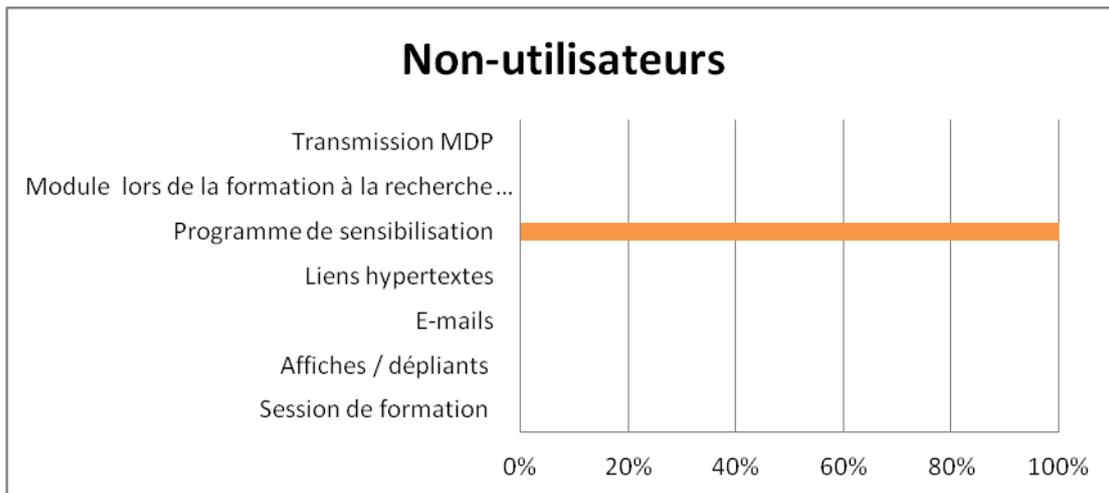
Dans le cas de nos institutions, les campagnes de sensibilisation sont les pratiques les plus souvent mises en place avec une moyenne générale de 45% (Q24). Pourtant, leur

efficacité pourrait être remise en cause, surtout pour les bas et non utilisateurs, pour la raison que quasiment personne n'a utilisé HINARI par la suite. Des sessions de formation et des démonstrations spécifiques d'HINARI dans des modules de recherches documentaires n'ont pas suffi. A nouveau la question de la qualité de la formation dispensée est soulevée. En effet, on peut penser que le problème majeur vient de cette formation car bien que mise en place dans 27% des basses institutions, on ne voit pas de répercussions sur les taux d'utilisations. D'autres pratiques ont été mises en place, notamment des affiches, des dépliants ou l'envoi d'un e-mail informatif à l'ensemble des collaborateurs. La transmission du mot-de-passe d'accès est également considérée comme une forme de promotion pour certaines hautes institutions.

**Graphique 10**

**Quelle forme de marketing mise en place dans l'institution**





Mener une campagne de promotion ne se fait pas facilement, il faut avant tout connaître son public et s'adapter à lui. S'il ne vient pas à nous, c'est à nous d'aller à lui.

HINARI a clairement besoin de visibilité au sein des institutions, la création des affiches et des dépliants est un bon début, ils sont d'ailleurs disponibles depuis peu sur le site d'HINARI. La création de petites cartes, format ID avec les informations principales d'HINARI et un espace pour y inscrire son code d'accès pourrait être envisagée et distribuée par le responsable lors de session de formation. C'est une solution simple à réaliser et qui demande peu d'investissement financier.

Pour assurer que les institutions mènent une campagne de promotion, l'équipe doit aussi se faire rappeler aux bons souvenirs des personnes de contacts, responsables d'HINARI à l'interne. Une newsletter pourrait être créée et diffusée de façon semestrielle, présentant les nouveautés, les changements, avec une petite rubrique présentant, par exemple, une nouvelle revue, ou bien présentant une institution qui utilise HINARI, donnant des petits conseils, etc. Cela peut paraître redondant avec le contenu du site web, mais il semble important de communiquer via un autre canal car les gens n'ont pas l'habitude d'aller se tenir informer régulièrement sur le site. D'ailleurs, un flux RSS pourrait être une première solution, ainsi en encourageant les responsables à s'abonner au flux, ils seraient régulièrement tenu au courant des nouvelles notifications directement sur leur boîte mail.

HINARI doit réfléchir à un *Kit* que recevraient toutes les institutions à leur inscription. Des affiches, des dépliants, et un CD-ROM avec des présentations, existent depuis peu et sont envoyés aux institutions qui en font la demande. La rédaction d'un petit manuel d'introduction regroupant les bonnes pratiques, les adresses utiles et des petites astuces ainsi que le catalogue papier des ressources d'HINARI dont nous

parlons plus haut pourraient être joint au *kit*. Nous sommes convaincu que dans le contexte de l'Afrique, le support papier reste important et est le plus visible.

### **3.8.2 Liens hypertextes**

Nous constatons que la majorité des bibliothèques n'ont pas mis de liens hypertextes menant directement à la page d'HINARI (67%). En général les gens passent par un moteur de recherche ou encore par le site de l'OMS (Q25). Ceci pourrait s'expliquer par le fait que peu d'institution ont une page web ou un intranet sur lesquels elles pourraient le diffuser. Avec les années, ces pratiques vont évoluer et de plus en plus d'institutions mettront en place une vitrine sur le net, il sera alors bon de leur rappeler de mettre un lien sur HINARI. Toutefois, ce lien peut déjà être envoyé une fois via mail par le responsable pour informer le personnel de l'adresse directe, en leur conseillant de le mettre dans leurs favoris.

### **3.8.3 Communication avec l'équipe d'HINARI**

La communication entre les institutions et HINARI reste problématique (Q30). Bien que plus de la moitié des hautes institutions (58%) savent comment joindre l'équipe en cas de problèmes ce n'est pas le cas pour les deux autres groupes où seulement 28% et 36% des utilisateurs connaissent le mail de contact de l'équipe d'HINARI ou on le réflexe de passer par le bureau régional de l'OMS.

Ce constat n'est pas trop surprenant pour l'équipe HINARI qui a beaucoup de mal à garder contact avec ses institutions membres. En effet, il semblerait déjà qu'il y ait un problème avec les boîtes mail Yahoo qui rejettent les mails de l'OMS dans les spam. Ensuite beaucoup d'adresses enregistrées dans le CRM de Research4life lors de l'enregistrement de l'institution ne sont plus valables. Les personnes de contact quittent l'institution et ne communiquent pas les données sur leurs successeurs ou plus simplement encore, changent d'adresse mail sans en informer HINARI.

Plusieurs initiatives peuvent être prises, à savoir une mise à jour des contacts dans le CRM pour identifier clairement les institutions qu'HINARI n'est plus en mesure de contacter. C'est une opération qui doit être réalisée par grandes étapes car cela risque de prendre beaucoup de temps. Un modèle de données quant aux nouveaux inscrits doit être établi et accepté par les différentes équipes en charges des programmes de Research4life pour s'assurer que toutes les informations sont saisies (le nom, le prénom, l'adresse mail, la fonction, un numéro de tél, une adresse physique).

Il est important de définir clairement qui seront les personnes en charge d'HINARI une fois le mot-de-passe communiqué car c'est à eux qu'incomberont les tâches de promotion, diffusion et de formation à l'utilisation du portail.

Une collaboration plus étroite avec les bureaux régionaux de l'OMS est également à envisager. La création d'un annuaire par pays pourrait être intéressante, dans la mesure où les institutions pourraient également communiquer entre elles, le sentiment d'appartenance à un réseau peut être un bon facteur de motivation. Cela permettrait l'échange de bonnes pratiques et en cas d'isolement au niveau de la communication avec l'équipe HINARI, les institutions pourraient s'entraider.

### **3.9 Gestion des accès**

Pour rappel, la gestion des accès se fait par un mot-de-passe d'accès unique transmis aux personnes de contact des institutions. C'est à eux que revient ensuite la responsabilité de le diffuser à l'ensemble des collaborateurs. Nous voulions aussi savoir si des politiques de restriction étaient appliquées dans les institutions quant aux accès au portail HINARI par le personnel (Q26). L'utilisation d'HINARI doit être ouverte à tous car c'est une source d'informations importante pour la recherche, de plus elle est mise à disposition gratuitement. On peut également penser que les personnes qui ont le mot-de-passe décident de ne pas le communiquer s'assurant ainsi une place dominante dans l'institution (GEISSBUHLER, 2007 : 12)

Nous remarquons dans les pratiques des institutions un comportement particulier, en effet, les institutions qui imposent le moins de restrictions (l'accès à HINARI est ouvert à tout le monde à 87%) sont celles qui n'utilisent pas du tout HINARI. Alors que les hautes et basses institutions imposent à 35% des restrictions.

Les causes de ces restrictions sont relativement similaires entre les institutions, elles s'appliquent généralement à une partie du personnel qui n'y a pas accès car n'en n'a pas l'utilité (personnel administratif). La deuxième raison est pour assurer la sécurité du mot-de-passe et ainsi éviter des abus.

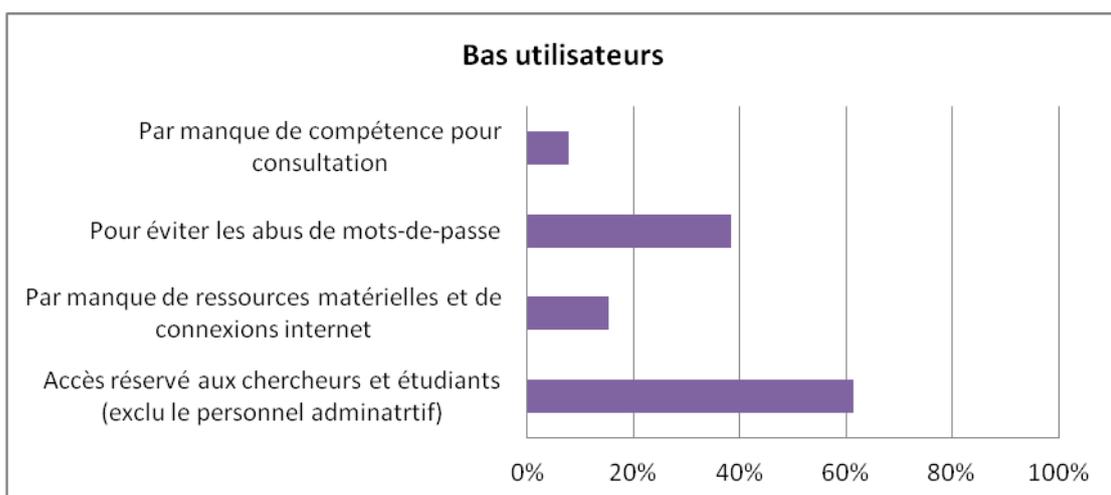
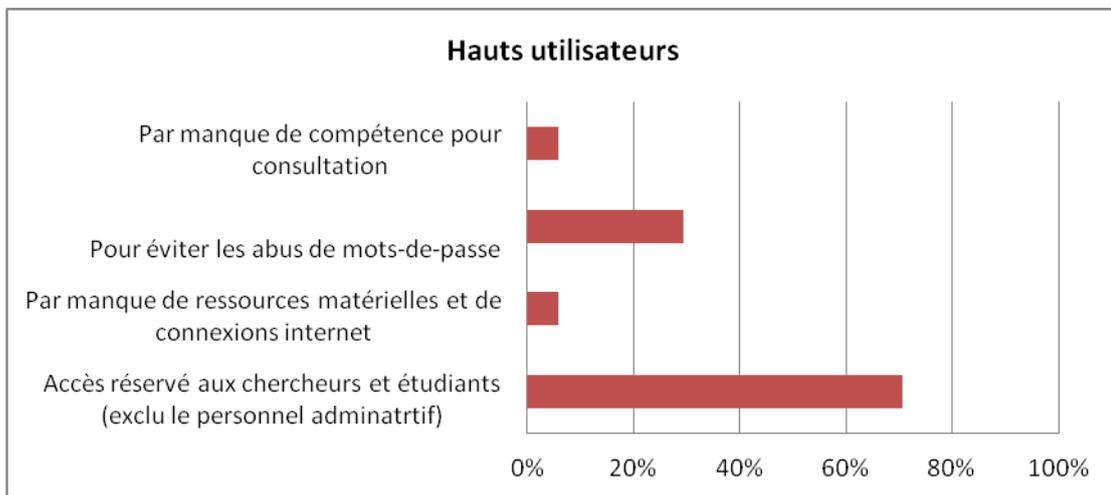
Il est important de souligner la dimension hiérarchique très présente dans les institutions de la santé. Il n'est pas rare que les médecins spécialistes ou les médecins-chefs soient les seuls à posséder un ordinateur et une connexion dans leur bureau, s'imposant alors comme unique intermédiaire entre l'utilisateur et la ressource renforçant leur position dans l'institution.

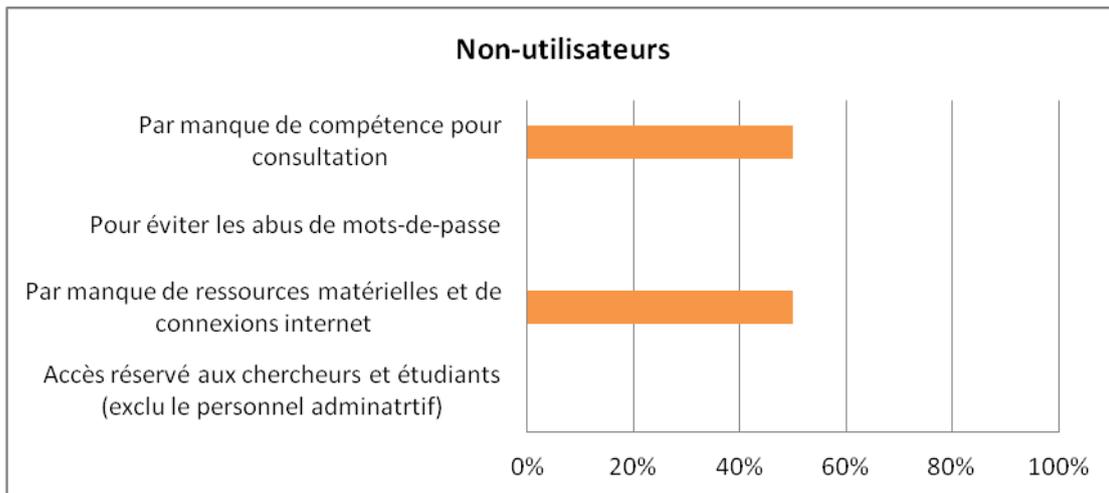
Dans la pratique également, on constate que les infirmiers, les sages-femmes et les aides-infirmiers ne consultent pas Internet. Les grands utilisateurs sont les médecins spécialistes, les internes et les jeunes médecins qui finissent leur internat (GEISSBUHLER, 2007 : 11).

HINARI est une ressource utile pour tous les acteurs du domaine de la santé et sa diffusion au sein des institutions doit être assurée au plus grand nombre. Des conditions d'accès rappelant ces grands principes pourraient être envisagées ainsi que la transmission du mot-de-passe à minimum deux personnes dans l'institution.

**Graphique 11**

**Les raisons des restrictions d'accès à HINARI mises en place dans les institutions**





### 3.9.1 La gestion du mot-de-passe

Le mot-de-passe, permet d'avoir accès à la base de données HINARI en tout temps. Force est de constater, qu'avec le temps, des systèmes de diffusion à large échelle de ces codes se sont mis en place. Ainsi une des tâches de l'équipe d'HINARI est de vérifier régulièrement ces différents canaux de diffusion et en cas d'abus remarqué, le mot-de-passe est changé et le nouveau n'est transmis au responsable qu'une fois le contact avec l'institution rétabli.

Lors du dépouillement des résultats, nous avons pu constater qu'un certain nombre d'institutions n'avaient plus accès à la base car ils n'avaient plus le code. L'absence de mot-de-passe, rend impossible tout accès à HINARI et se sont des conséquences lourdes, d'autant plus qu'il est difficile d'appliquer une politique de diffusion libre de mot-de-passe, sans pouvoir en contrôler l'usage par la suite. C'est une question de confiance, des mesures peuvent difficilement être mises sur pied sans risquer de perdre encore plus d'utilisateurs.

Le mot-de-passe est de ce fait communiqué largement, sur demande, dans les institutions (moyenne générale de 70%), peu d'institutions le mettent en libre accès, cela s'expliquant sans doute par les sanctions appliquées en cas d'abus. D'ailleurs les institutions qui ont le taux de libre accès au mot-de-passe le plus élevé (19%), sont celles qui n'utilisent pas du tout HINARI.

L'utilisation du mot-de-passe ne semble pas faire l'unanimité dans les institutions. Elles sont respectivement 35% et 44% pour les hautes et basses institutions, à penser que c'est une barrière à l'utilisation d'HINARI (Q32).

Le problème semble plus important chez les non utilisateurs, avec 62% qui pensent que le mot-de-passe est une barrière.

Plusieurs suppositions peuvent expliquer cette réticence à l'utilisation d'un mot-de-passe et pourquoi elle empêcherait l'utilisation optimale de la ressource. Dans un contexte académique, les étudiants peuvent être amenés à utiliser plusieurs mots-de-passe (boîtes mail, accès aux différentes bases de données, etc.) avec le risque de les oublier. Le fait d'avoir à demander plusieurs fois le mot-de-passe peut finir par devenir lassant ou par peur de se faire réprimander les utilisateurs n'osent plus aller le demander. Il se peut aussi que la personne qui possède le mot-de-passe parte sans le communiquer. Une étude sur l'accès et les facteurs d'utilisation de ressources électroniques médicales via des programmes gratuits (genre HINARI) met en avant que certains bibliothécaires se font un devoir de procurer les articles aux docteurs plutôt que de communiquer le mot-de-passe et de les laisser accéder à la base. (SMITH, 2007)

HINARI est obligé de mettre un mot-de passe, en effet, les ressources qu'il met à disposition sont payantes dans d'autres pays et cette mesure permet d'éviter un accès étendu aux ressources documentaires. Il faut également comprendre que si les éditeurs remarquent de trop nombreux abus, ils cesseront de mettre leurs publications en accès libre. Les conséquences sont importantes et touchent l'ensemble des institutions. Lors de la promotion d'HINARI au sein de l'institution, il est important de rappeler ces faits.

Un accès via la reconnaissance des adresses IP des institutions pourrait être une solution. Ainsi, l'accès sera ouvert aux utilisateurs accédant au site d'HINARI depuis les locaux de leurs institutions.

Un bon suivi des suspensions des mots-de-passe est aussi important, afin d'être sûr que toutes les institutions l'ont bien reçu, lorsque ce dernier a changé.

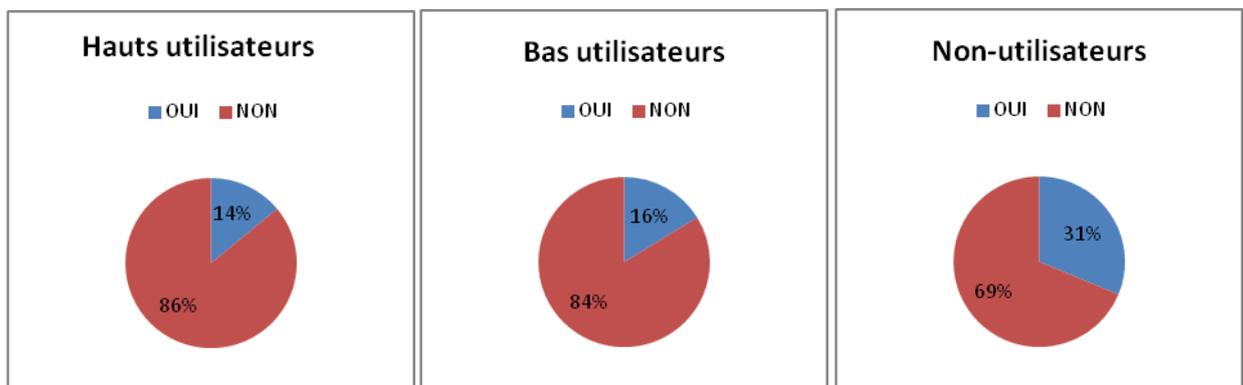
### **3.10 Contraintes technologiques et réalités africaines**

Les problèmes liés aux facteurs technologiques ont brièvement été introduits au début du rapport. Cependant, nous estimons important de revenir sur ces points qui nous semblent primordiaux pour comprendre le faible taux d'utilisation d'HINARI mais aussi pour démontrer que l'Afrique bouge, et que de grands projets voient le jour dans le but de réduire cette fracture numérique.

HINARI est encore un programme jeune, qui suivra la croissance économique des pays en voie de développement. Son âge d'or est à venir et quand l'Afrique sera connectée pour de bon, ce sera une ressource d'importance capitale pour le développement et l'amélioration des conditions sanitaires en Afrique. Dans l'attente de ces jours meilleurs, les abonnements à Internet sont encore excessivement chers. « Un abonnement mensuel haut-débit (1Mo) est facturé respectivement 114 euros au Burkina Faso et en Côte d'Ivoire, 130 euros au Bénin et plus de 150 euros au Cameroun » (CLEMENCOT, 2012 : 70). Les accès Internet dans nos institutions sondées sont pour la plupart libres de taxe (Q21), toutefois, si ce taux reste important chez les hautes et basses institutions avec 86% et 84% d'accès gratuit, il est beaucoup plus bas chez les institutions qui ne l'utilisent pas (69%). D'ailleurs, sur les 6 critères de difficultés d'accès à HINARI (Q41) proposés aux répondants, le prix de la connexion apparaît comme la quatrième difficulté la plus reportée, juste après le manque de compétence et avant le manque de temps.

### Graphique 12

#### Payement de taxes individuelles pour l'accès à Internet dans l'Institution



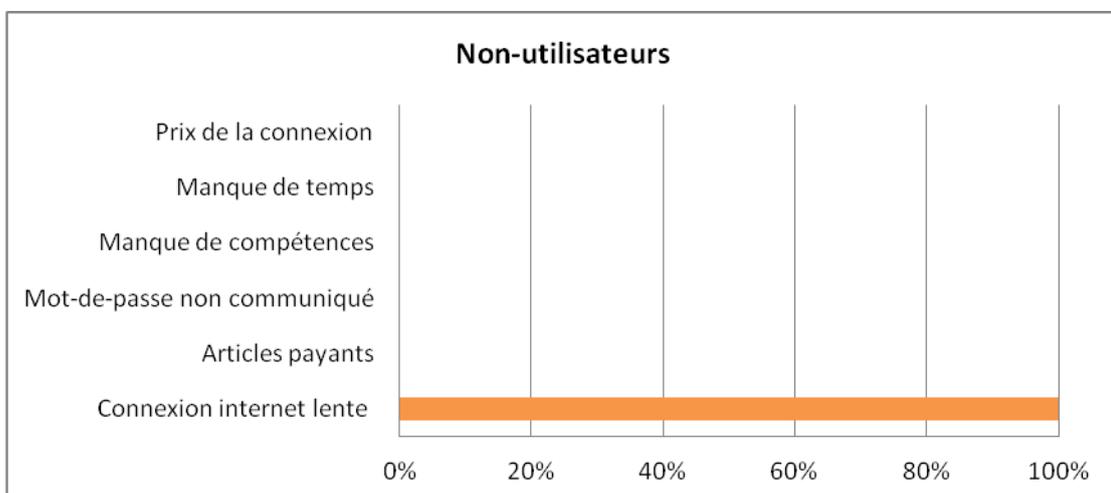
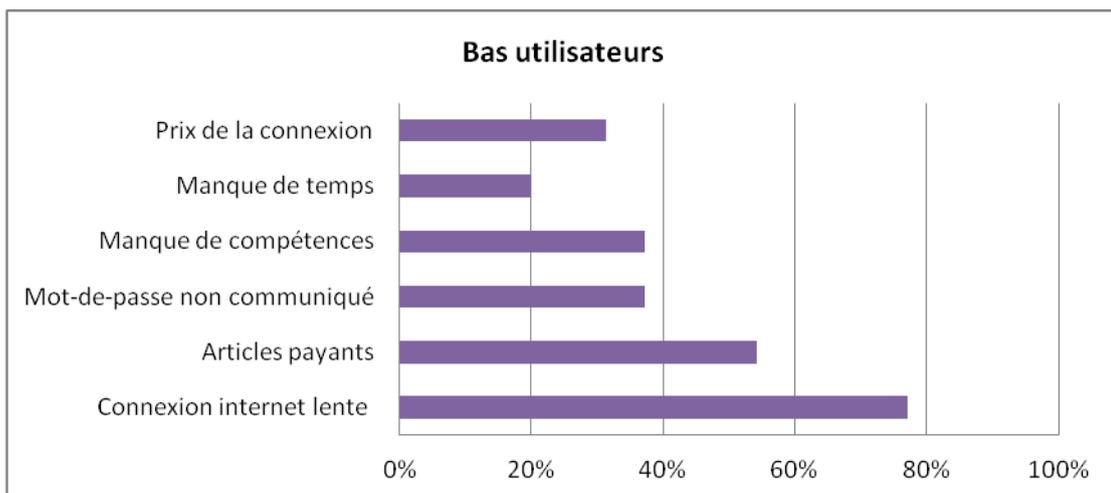
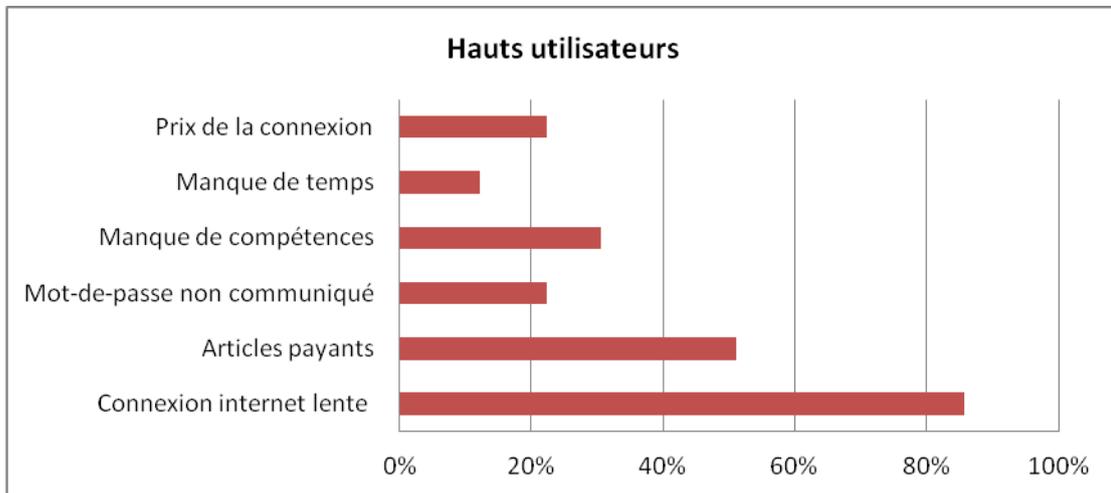
Le critère estimé comme le plus handicapant quant à l'accès à HINARI reste la connexion internet lente. D'ailleurs pour les non-utilisateurs, c'est la raison principale avec 100% de problèmes liés à la connectivité reportés. Ces taux, même s'ils sont moins impressionnants restent inquiétants avec respectivement 86% pour les hauts utilisateurs et 77% pour les bas utilisateurs. Ces résultats sont corrélés avec la basse satisfaction des utilisateurs quant aux téléchargements des textes intégraux (Q42).

Ces articles une fois téléchargés, le prix de l'impression (Q43) reste encore peu accessible ou alors les imprimantes sont rares dans les bâtiments. Ceci oblige les utilisateurs, dans les meilleurs des cas à sauvegarder le fichier sur leur clé USB.

Cependant, peu de personnes possèdent leurs propres ordinateurs, les institutions elles-mêmes faisant état d'un manque de matériel informatique.

**Graphique 13**

**Difficultés d'accès à HINARI les plus reportées**



En 2006, selon la Banque mondiale, l'Afrique sub-saharienne représente un taux d'utilisateur Internet de 4% comparé au reste du monde (WAMUNYIMA KANYENGO, 2008 : 197). Or, pour qu'une ressource électronique soit efficace et s'ancre dans les habitudes des usagers, une infrastructure performante est nécessaire.

Comme évoqué dans un chapitre précédent, 2012 devrait être une année charnière pour l'expansion du réseau internet en Afrique, particulièrement pour les pays de la région du sud. Deux nouveaux câbles sous-marins, *West Africa Cable system* et *Africa Coast to Europe* raccorderont les pays bordant l'Océan Atlantique. Même si les experts ne prédisent pas une baisse des prix des abonnements, les débits, eux, seront augmentés. En Afrique de l'Ouest, le Cameroun, la Côte d'Ivoire, le Ghana et le Nigeria profiteront de cette avancée. Pour les autres pays, la solution viendra des volontés politiques des gouvernements et par l'expansion futur des projets de développement des réseaux de télécommunication. A noter, que l'Union Africaine se penche actuellement sur un projet de régulation des prix de ventes de la bande passante, consciente des difficultés du marché à se réguler (CLEMENCOT, 2012 : 71).

### **3.11 Recommandations, conseils et améliorations souhaitées**

Lorsque les répondants arrivaient à la fin du questionnaire, un espace leur était consacré afin qu'ils puissent exprimer leur avis librement sur HINARI, partager leurs bonnes pratiques et nous faire des recommandations. Cette partie est très importante pour nous car elle permet de réaliser concrètement, quels sont les problèmes récurrents qu'ils rencontrent, quelle vision ils ont de ce projet et quelles sont leurs attentes.

Tous sont conscients de la richesse scientifique que peut leur apporter HINARI et sont très reconnaissants d'y avoir accès, d'ailleurs un répondant nous précise que grâce aux ressources consultées couplées à ses recherches, il était en avance sur ses collègues européens sur un domaine d'étude commun.

Les commentaires recueillis, que ce soit au niveau des hautes et basses institutions ou encore des non-utilisatrices sont similaires en beaucoup de points et font état des mêmes problèmes. Nous les avons regroupés sous plusieurs thématiques, avec pour chacune leurs commentaires et leurs recommandations.

### **3.11.1 Les infrastructures**

Les commentaires qui reviennent le plus souvent font état d'une volonté d'utiliser HINARI mais que le manque d'infrastructure rend son accès difficile. Encore beaucoup d'institutions ne disposent pas d'ordinateurs en nombre suffisant pour l'ensemble de leurs collaborateurs. Les bibliothèques font également état d'un manque d'ordinateurs, avec souvent un seul poste pour le bibliothécaire. Une bibliothécaire explique même qu'elle doit s'organiser pour emmener les étudiants dans des cybercafés pour les sessions de formations.

Il arrive que certaines institutions possèdent un nombre suffisant d'ordinateurs mais que la connexion internet soit si mauvaise que les employés abandonnent l'idée d'aller sur HINARI. Dans beaucoup d'autres cas, les connexions sont inexistantes mais des projets d'installation de bandes passantes sont prévus.

Les répondants sont conscients qu'HINARI ne peut pas faire grand-chose pour améliorer la situation, même si un répondant trouverait très utile qu'une sélection d'articles pertinents soit effectuée par HINARI et transmise ensuite via mail.

### **3.11.2 Contenu d'HINARI**

Bien que la majorité soit très satisfaite d'HINARI, certains aimeraient y voir plus de titres francophones, faisant écho au problème de langue que beaucoup de collaborateurs rencontrent lors de leurs recherches.

D'autres regrettent l'absence de revues africaines et trouveraient intéressant de pouvoir y avoir accès. D'ailleurs, une des institutions publie depuis 2003 une revue scientifique et aimerait pouvoir collaborer avec HINARI pour que cette revue soit disponible pour le plus grand nombre. Cette volonté de publier dans HINARI est confirmée par le souhait d'un autre répondant d'y publier ses articles.

Il semblerait que l'accès aux articles en texte intégral ne soit pas si évident et plusieurs répondants regrettent que les articles récents soient payants.

Finalement, un répondant propose la création par HINARI d'une bibliothèque virtuelle de référence en médecine.

### **3.11.3 Formation**

La volonté de se former à l'utilisation d'HINARI pour pouvoir promouvoir la ressource à l'interne et optimiser son utilisation est un souhait qui est souvent formulé par les répondants. Certains reportent que les personnes qui ont suivi les formations n'ont par la suite pas fait l'effort de former le personnel à l'outil.

Au-delà de se former à HINARI certains évoquent le souhait d'être formés à d'autres logiciels, notamment ceux pour gérer les bibliographies (Zotero).

Le personnel TIC a un rôle important pour les institutions et il serait intéressant de les former en même temps que les bibliothécaires.

Finalement, du matériel didactique en français serait le bienvenu.

### **3.11.4 Marketing**

Les répondants invitent HINARI à se rendre plus visible auprès des directions centrales et des Ministères car au final ce sont eux les décideurs et cela les motiveraient peut-être à mettre en place des infrastructures adéquates.

Les institutions déplorent le manque de promotion d'HINARI au sein des équipes internes et évoquent la difficulté de trouver des personnes motivées. Pour eux, les formations seraient un bon moyen de promouvoir HINARI par la suite.

### **3.11.5 Mot-de-passe**

Plusieurs répondants font état de leurs inquiétudes quant à l'accès au mot-de-passe qui est difficile voire impossible dans certains cas. Il y a rétention au niveau de la Direction de ce fait HINARI n'est pas utilisé.

Ainsi un répondant aimerait voir des assouplissements quant à la gestion des accès.

## **4. Pistes et propositions pour optimiser l'utilisation d'HINARI dans les institutions d'Afrique sub-saharienne francophone**

Le projet HINARI ne peut se résumer à la simple mise à disposition d'une base de ressources documentaires en ligne aux pays en voie de développement. En effet, il ne s'agit que de la partie visible de l'iceberg, car derrière l'interface, se cache une

multitude de paramètres. A travers ce programme il y a la volonté d'assurer l'accès à de l'information médicale aux professionnels de la santé les plus démunis, il y a aussi la volonté de responsabiliser les institutions et leurs collaborateurs, de les rendre autonomes en espérant que l'accès à des ressources de qualité les motiveront dans leurs recherches, améliorera les conditions sanitaires de leur pays et stimulera la production d'articles scientifiques des pays en voie de développement, quasi inexistante aujourd'hui ou alors diffusés principalement dans les pays du Nord.

Pour la réalisation de ces grands idéaux, l'équipe HINARI doit non seulement sensibiliser les institutions à l'utilisation de la ressources mais également leur mettre à disposition une « boîte à outil » qui leur permettront de mieux appréhender le contexte dans lequel s'insère HINARI. Car au final, sa bonne utilisation ne dépend pas que de compétences techniques axées sur les ressources électroniques mais englobe l'environnement entier des technologies de l'information et de la communication et des compétences qui lui sont propres.

Plusieurs pistes d'amélioration ont été proposées tout au long de l'analyse des résultats. Nous en proposons ici une synthèse accompagnée de propositions à l'intention des collaborateurs d'HINARI. Ces propositions sont le fruit d'une réflexion personnelle complétée d'une recherche documentaire, aussi, nous sommes conscients d'avoir un point de vue totalement externe et que certaines pistes exposées ne soient pas toujours en adéquation avec la réalité du terrain de l'équipe HINARI.

Nous avons regroupé ces propositions selon plusieurs aspects : fonctionnel, promotionnel, communication, collaboration et nous terminerons avec l'aspect de la formation.

#### **4.1 Aspect fonctionnel**

Nous pensons qu'une réflexion doit être menée quant aux conditions d'accès à HINARI. En effet, à l'heure actuelle, les conditions d'admission des pays du groupe A se basent uniquement sur les facteurs de revenu national brut par habitant, la liste des pays les moins avancés selon les Nations Unies (PMA) et l'indice de développement humain (IDH). Une attention est également portée sur le type d'institution dont il est question (ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTE, 2012b).

Nous pensons qu'il est important d'offrir ce genre de service au plus grand nombre, mais qu'un minimum de conditions supplémentaires devrait être requis. On peut effectivement se poser la question sur la pertinence de la politique actuelle quand on

constate qu'au niveau de l'Afrique francophone, 37% des institutions ayant accès à HINARI ne l'ont jamais utilisé.

Des conditions telles que la présence d'une infrastructure informatique adéquate, d'une connexion Internet ou encore d'une personne possédant les capacités et la volonté de gérer HINARI pourraient être envisagées. Certes, cela peut sembler réducteur mais permettrait de s'assurer dès l'inscription que l'institution a les moyens d'utiliser la ressource et réduirait également la charge de travail au niveau des inscriptions qui prend énormément de temps. Finalement, l'exigence d'une bonne infrastructure pour accueillir HINARI pourrait encourager son installation ou son développement dans les institutions.

De nouvelles conditions d'accès impliquent un changement au niveau des formalités d'inscriptions, celles-ci doivent être plus complètes et exiger un certain nombre d'informations obligatoires comme c'est déjà le cas aujourd'hui. Nous pensons qu'il serait judicieux de rappeler lors de l'inscription, le rôle que doit jouer la personne qui souhaite installer HINARI dans son institution, l'idée étant de le responsabiliser dès le départ et de faire comprendre que bien que son accès soit gratuit, cela n'exclut pas un devoir de promotion au sein de l'institution et qu'il est interdit de le garder pour son propre usage.

Lors du message de validation de l'enregistrement de l'institution, plusieurs éléments devraient être déjà être présentés au futur utilisateur à savoir son devoir de diffusion et de promotion de la ressource, l'importance de tenir informée l'équipe d'HINARI des changements d'adresses et de personnes de contact. C'est ici également que l'équipe devrait insister sur l'importance du mot-de-passe et qu'il est primordial pour la bonne utilisation d'HINARI de pouvoir identifier la personne qui le possède au sein de l'institution.

Le projet HINARI est un projet mondial vu qu'il touche toutes les régions de l'OMS, l'équipe en charge de la gestion et de la promotion de ce projet est relativement réduite avec un total de 2.7 équivalent temps plein. La situation de crise et les restrictions de budgets ne sont pas un cadre favorable pour l'ouverture de nouveaux postes, cependant, vu l'ampleur du projet, nous pensons que sur le moyen-long terme, l'équipe devrait être renforcée.

## **4.2 Aspect promotionnel**

Le projet HINARI doit clairement améliorer sa visibilité sur plusieurs axes :

### *Au sein de l’OMS*

Tous les bureaux régionaux, et particulièrement les 6 bibliothèques de l’OMS doivent être mis au courant de l’existence de ce programme et en assurer sa promotion. Nous pensons qu’une équipe HINARI devrait être mise en place dans chaque région améliorant ainsi la communication avec les institutions des pays la concernant.

### *Auprès des décideurs gouvernementaux des pays bénéficiant d’HINARI*

Il apparaît judicieux qu’HINARI intervienne directement auprès des instances gouvernementales des pays, en effet, ce sont eux avant tout qui ont le pouvoir de promouvoir le programme à une plus grande échelle et c’est également eux qui peuvent débloquer des fonds pour améliorer les structures technologiques. Un représentant HINARI pourrait avoir la tâche de « démarcher » le programme auprès de ces instances. A ce niveau, les équipes mises en place dans les bureaux régionaux pourraient faciliter les contacts auprès de ces gouvernances.

### *Auprès des professionnels de la santé*

Encore beaucoup de professionnels du monde de la santé ignorent l’existence d’HINARI, pourtant ils sont les premiers concernés dans la mesure où ils représentent les principaux utilisateurs de la ressource. Il faudrait penser à approcher les associations professionnelles tant au niveau de Genève que de l’Afrique, pour qu’elles assurent également la promotion de ce service.

Nous sommes ici dans une logique de démarchage et c’est une activité à part entière, surtout à une échelle internationale. Actuellement, HINARI n’a pas les ressources nécessaires pour assurer une telle mission, mais la réalisation d’une documentation présentant le programme Research4life vient d’être finalisée par les éditeurs et devrait être diffusée à large échelle à ces différents acteurs le plus rapidement possible.

D’un point de vue plus marketing, nous avons réfléchi à la création d’un panel de documents permettant une meilleure promotion et utilisation d’HINARI au sein des institutions membres :

### *Un manuel d'utilisation*

Le manuel d'utilisation est le *must-have* de tout produit ! Dans notre cas, une version imprimable doit absolument être envisagée pour assurer une meilleure diffusion dans les institutions ayant un accès Internet limité. Ce manuel, comme son nom l'indique, est un mode d'emploi mais il doit transcender sa fonction première et intégrer d'autres éléments. Une partie serait consacrée aux aspects techniques d'HINARI, une autre présenterait les bonnes pratiques et les astuces pour optimiser l'utilisation d'HINARI. Des recommandations sont à prévoir, notamment en termes de formation et de promotion. Une rubrique contact avec les adresses utiles seraient intéressante dans la mesure où beaucoup ignorent encore comment contacter HINARI.

### *Un catalogue*

La création d'un catalogue peut sembler dépassée et surtout en totale contradiction avec la promotion d'un service en ligne, mais il est important de comprendre qu'en Afrique le medium papier est encore largement utilisé et même préféré à l'Internet. Ce catalogue, ressemblerait à un catalogue d'éditeur, il présenterait les ressources disponibles, leur contenu au niveau thématique, etc. Mis à disposition dans les bibliothèques par exemple, il aurait une fonction de promotion en présentant les ressources qui y sont disponibles via HINARI.

### *Une newsletter*

Actuellement l'équipe d'HINARI envoie un courrier annuel (en décembre) présentant les changements et nouveautés d'HINARI. Nous pensons que c'est une très bonne idée car cela permet dans un premier temps de faire de l'ordre dans les contacts (avec les mails de notifications), mais aussi de rappeler aux institutions qu'HINARI existe. C'est aussi un moyen d'atteindre les collaborateurs qui ne vont sur Internet que pour consulter leur boîte mail. Une *newsletter* semestrielle pourrait être envisagée, avec à chaque fois des recommandations, des rappels de formations, des astuces marketing, etc. Il est important aussi de préciser aux destinataires de faire suivre l'information au reste des collaborateurs de son institution.

### *Des dépliants et des affiches*

Ce matériel existe déjà mais comme il est réalisé par les éditeurs il ne présente que le programme Research4life. Il n'y a pas vraiment de matériel ciblé exclusivement sur HINARI alors que ça pourrait être très utile. Pour la réalisation d'une documentation ciblée, nous recommandons à l'équipe HINARI de prendre contact avec la Haute Ecole

d'art et de design de Genève (HEAD), en effet, la réalisation d'un concept pour une affiche ou un flyer peut être donnée comme mandats aux étudiants.

#### *Un kit marketing*

Durant 5 mois, l'équipe HINARI a mis en place un *kit* de marketing qui était envoyé à toutes les nouvelles institutions qui en faisait la demande. Ce kit était composé d'une affiche, de dépliants et d'un CD-ROM avec du matériel didactique. C'est une opération qui prend beaucoup de temps et demande des ressources. Il ne faut pas oublier que tout ce matériel doit être disponible dans les langues officielles d'HINARI. Le français est encore à la traîne et manque de supports. Nous pensons que cette initiative est bonne et qu'elle devrait devenir permanente.

#### *Cartes ID HINARI*

Le but de cette carte ID est son aspect pratique en format carte de visite et qui se glisse facilement dans un porte-monnaie. L'idée étant d'y avoir les informations générales d'HINARI présentées succinctement (adresse mail, brève présentation, etc.). Un espace en blanc au dos est laissé pour y noter le numéro HINARI et le mot-de-passe. Ces petites cartes peuvent être fournies aux responsables HINARI qui au fur et à mesure les diffuseront dans son institution, lors de séance d'information, etc.

### **4.3 Aspect communication**

Comme nous l'avons évoqué au long de ce travail, le problème de la communication entre HINARI et ses institutions membres est importante. Les contacts sont très durs à gérer et la solution idéale à ce jour n'existe pas. L'équipe ne peut que rappeler aux personnes de contact de bien vouloir les tenir informés des changements d'adresses et de responsables. Mais ensuite c'est la bonne volonté des utilisateurs qui entre en jeu.

Cependant, nous trouverions intéressant que des annuaires nationaux, regroupant toutes les institutions et leurs contacts, soient disponibles en ligne ou en versions imprimables. Il faut encourager les institutions à collaborer entre elles.

Il est important aussi pour HINARI de communiquer autrement que via le site web de l'institution, les informations importantes comme celles sur les formations ou sur le nouveau matériel didactique doivent être envoyés à travers la messagerie électronique augmentant ainsi leurs impacts. De plus, la communication via mails est la fonction la plus utilisée sur Internet en Afrique car reste facilement accessible même avec une

connexion minimale (BUKACHI, 2007 : 1625). Des listes de contact par pays ou région linguistique doivent être créées afin de faciliter la diffusion de ces messages.

La téléphonie mobile est un média qui peut aussi être envisagé avec, par exemple, des contacts via SMS. La téléphonie est largement intégrée et utilisée en Afrique, d'autant plus par les médecins qui sont souvent amenés à se déplacer dans les campagnes (BUKACHI, 2007 : 1627). D'ailleurs, la 3G se développe dans de nombreux pays francophones, comme le Niger, le Gabon, la République Centrafricaine ou encore le Congo-Brazzaville. En 2012, ce mouvement va s'étendre notamment au Cameroun et en Côte d'Ivoire. Même si les *smartphones* restent encore chers, les opérateurs télécoms devraient adapter leurs prix, car le marché est très intéressant (JEUNE AFRIQUE, 2012). HINARI pourrait réfléchir à une application, ou une version du site compatible aux écrans *smartphones*.

HINARI pourrait aussi mener une réflexion quant à sa place dans les réseaux sociaux. En effet le phénomène Facebook n'épargne pas l'Afrique avec plus de 40 millions d'utilisateurs, on en compte d'ailleurs plus de 835 millions au niveau mondial (INTERNETWORLDSTATS, 2012). Aujourd'hui Facebook est un bon moyen de communication et de promotion des entreprises et pourrait être un canal intéressant. Il a d'ailleurs déjà été mis en place par un bureau pays en Colombie.

Au même titre, la création d'un compte sur LinkedIn, le réseau social professionnel, est à envisager et est plus intéressant que Facebook, car il s'insère dans un registre entièrement professionnel. D'ailleurs, il permettrait de « réseauter » et peut-être de créer de nouvelles collaborations ou de trouver des nouveaux partenaires. En outre, certains responsables d'institutions sont déjà présents sur ce réseau. A noter que la bibliothèque du bureau régional de la méditerranée orientale possède un profil pour HINARI.

Nous pensons que les réseaux sociaux sont l'avenir et qu'il est important de réfléchir au parti que pourrait en tirer HINARI à y être présent. N'oublions toutefois pas, qu'à nouveau cela implique une stratégie de communication et les compétences qui vont avec.

La communication autour du mot-de-passe est importante aussi, et doit se faire à plusieurs niveaux. Un paragraphe, par exemple, dans le manuel d'utilisation peut rappeler les bonnes pratiques en matière de diffusion d'un mot-de-passe. Lors de l'inscription également, il faut préciser que le mot-de-passe doit pouvoir être

communiqué et qu'il est important de savoir à l'interne auprès de qui il peut être obtenu.

HINARI pourrait également réfléchir avec les éditeurs à des accès identifiables via l'IP des ordinateurs.

#### **4.4 Aspect collaboration**

Les problématiques liées au projet HINARI peuvent être résumées comme telles : l'accès à l'information scientifique et technique (IST) dans les pays en voie de développement, la fracture numérique entre le Nord et le Sud quant à l'accès NTIC et la promotion du métier de bibliothécaire à travers cet outil.

Ainsi, il rejoint beaucoup d'autres programmes, associations ou ONG qui œuvrent également dans ces directions en mettant en place par exemple, des infrastructures ou des centres de formation.

HINARI devrait faire un panorama de tous ces programmes existant et envisager des collaborations. On trouve par exemple, les Centres multimédia communautaires (CMC) et les Télécentres communautaires polyvalents (TCP) qui sont des initiatives de l'UNESCO qui ont pour but de donner accès aux NTIC à différents groupes d'utilisateurs dans des régions très défavorisées en matière de connexion. Ils utilisent notamment la radio de proximité pour se relier à Internet (UNESCO, 2012). Ces genres de projets sont totalement complémentaires à HINARI et il serait intéressant d'y proposer un accès dans ces centres.

D'autres associations seraient intéressantes à contacter comme l'Association pour l'Information et les Bibliothèques de Santé en Afrique (AHILA) qui ont des personnes de contact au Sénégal et au Mali.

A Genève, la Faculté de Médecine et l'Université des Sciences seraient également des institutions avec lesquels des collaborations pourraient être envisagée. Beaucoup de professeurs sont actifs en Afrique, et n'oublions pas les nombreux étudiants en médecine qui viennent d'Afrique ou qui seront amenés à y travailler par la suite. Des séminaires de présentation du programme HINARI dans ces institutions pourraient être envisagés.

La division Afrique de l'IFLA offre aussi un certain nombre de contacts qui pourraient être intéressants pour l'équipe d'HINARI, bien que la plupart représentent des pays

anglophones, il y a néanmoins quelques contacts francophones (Maroc, Egypte, Sénégal et Cameroun).

La collaboration au niveau des bibliothèques régionales de l'OMS (*focal points*) est à optimiser, il faudrait avoir pour chacune d'entre elles des personnes de contact propres à HINARI et qui seraient d'accord d'avoir un statut de point de contact pour les institutions membres.

Toujours dans ce sens, nous recommandons la mise en place d'une assistance téléphonique dans les *focals point* de l'OMS. En effet, le téléphone reste le moyen de communication le plus utilisé en Afrique et cela les encouragerait plus à faire appel à l'équipe d'HINARI en cas de problèmes et éviterait qu'ils abandonnent l'utilisation de la ressource parce qu'ils n'ont pas réussi à entrer en contact avec un opérateur. Proposer aux utilisateurs de pouvoir laisser un *feed-back* pourrait être intéressant. Une fenêtre *pop-up* s'ouvrirait lorsqu'un usager se connecte avec son login et lui rappellerait qu'il peut contacter l'équipe à tout moment pour une question, un commentaire ou encore un avis sur HINARI en général.

Finalement, des nouveaux partenariats sont à envisager avec des éditeurs scientifiques francophones afin de pouvoir augmenter l'offre d'HINARI de ce côté et répondre aux attentes des utilisateurs.

#### **4.5 Aspect formation**

Il s'agit ici d'un aspect très important. Comme nous avons pu le constater lors de notre analyse, la formation peut être considérée comme un facteur de bonne utilisation d'HINARI. Plusieurs aspects sont à prendre en compte, il faut dans un premier temps penser à une remise à niveau du personnel des bibliothèques, en effet, on pourrait penser que certains bibliothécaires, diplômés depuis longtemps, manquent de connaissances en matière de ressources électroniques. Nous pensons qu'il serait judicieux d'y consacrer un chapitre dans le manuel d'utilisation, présentant les différentes possibilités de formation et de remise à niveau dans le domaine bibliothéconomique (EBAD, FOAD). De son côté, l'équipe HINARI pourrait envisager une collaboration avec la filière Information Documentaire de la Haute Ecole de Gestion de Genève (HEG) qui pourrait fournir un accès à la plateforme *Cyberlearn* pour des formations en ligne ou encore avec les HUG qui sont actuellement sur un projet de système de téléconférence avec l'Afrique.

Dans le formulaire d'inscription, un espace doit être consacré à la formation et demander à la personne si elle serait intéressée de suivre une formation d'initiation à HINARI (qu'elle soit bibliothécaire ou pas) cela permettrait d'agir immédiatement en lui envoyant le lien qui mène directement sur la page Internet des formations et de lui proposer de prendre contact avec le focal point de son pays pour voir si une formation peut être organisée rapidement.

Actuellement, le système de formation ne peut pas être considéré comme optimal dans la mesure où ce sont les *focals points* qui les organisent sur demande des institutions. Il serait bien de pouvoir prévoir sur le court - moyen terme des calendriers de formations dans diverses régions. Il serait aussi intéressant de voir si les personnes formées seraient ensuite d'accord d'aller dans les institutions à proximité de la leur pour dispenser ce qu'elles ont appris.

D'après une étude sur l'accès à Internet, l'utilisation des ressources électroniques et la formation aux TIC (AJUWON, 2008 : 181) il en ressort qu'au niveau des formations, les pratiques les plus appréciées sont d'avoir un face à face avec les instructeurs ou des exercices pratiques. Cette étude reflète l'importance de la mise en place d'une structure de formation au niveau national voir local dans la mesure du possible. Les formations à distance permettent actuellement de pouvoir inculquer les notions de bases pour l'utilisation d'HINARI à un plus grand nombre de personnes. Malheureusement, elles ne sont pas optimales et n'assurent pas une meilleure utilisation d'HINARI par la suite.

Finalement, un chapitre consacré à la formation dans le manuel d'utilisation serait le bienvenu. Les différentes formations que la personne en charge peut mettre en place peuvent être présentées et accompagnées d'exemples. Il faut sensibiliser les responsables à proposer des formations concernant non seulement HINARI mais aussi la recherche documentaire et l'utilisation d'Internet en général.

## **Conclusion**

L'accès à l'information, surtout dans le domaine de la santé, devrait être considéré au même titre que l'accès à l'éducation comme un droit humain. Aujourd'hui, les enjeux liés à l'accès aux ressources électroniques scientifiques par les pays en voie de développement sont connus et les Objectifs du Millénaire pour le Développement consolident et assurent un investissement plus important de la part des gouvernements et organisations internationales pour son application.

Le projet HINARI, au terme de ses 10 ans d'existence, a enfin le recul nécessaire pour mieux comprendre les comportements des institutions qui en bénéficient et son impact sur leur quotidien. Pourtant, autant on peut parler de succès quand l'utilisation de la ressource amène à l'amélioration des soins dispensés dans des hôpitaux et une augmentation du nombre de vies sauvées, mais que dire quand des centaines d'institutions n'utilisent pas un portail qui leur offre un accès illimité aux informations les plus importantes dans le domaine de la santé ? Fort de ce constat, HINARI souhaite aujourd'hui comprendre les facteurs qui empêchent l'utilisation de l'outil et de ce fait empêchent les institutions d'être plus performantes.

Le présent travail se focalise sur l'Afrique francophone, continent de tous les contrastes, très riche en ressources naturelles, mais où on y recense aussi les pays les plus pauvres du monde. C'est là que se concentre le plus grand nombre de pays francophones ayant accès à HINARI et c'est en Afrique, continent malade, que les enjeux sanitaires sont les plus importants.

Afin de pouvoir garantir une meilleure utilisation d'HINARI dans les années à suivre et ainsi permettre à l'Afrique d'atteindre des conditions sanitaires meilleures, il est primordial de comprendre pourquoi HINARI n'arrive pas à s'imposer dans les habitudes des scientifiques, médecins et professionnels de la santé. La diffusion d'un questionnaire et l'analyse des résultats ont permis de faire ressortir un premier aperçu des barrières qui empêchent ces pays d'avoir accès aux informations les plus vitales dans le domaine de la santé et démontrent l'étendue et la complexité des actions à mettre en place, défavorisés par un contexte économique et social qui diminuent drastiquement les fonds investis dans ces projets à vocation humanitaires.

Ainsi, 380 institutions ont reçu notre questionnaire composé de 44 questions permettant d'avoir une vision relativement large de l'utilisation d'HINARI au sein des institutions. Afin d'optimiser le nombre de réponse nous avons laissé 3 semaines aux répondants pour remplir le questionnaire (du 26 avril au 21 mai 2012). A la fin du délai imparti, 103 institutions avaient pris la peine de répondre au questionnaire, soit un pourcentage de réponse de 27%.

Une fois nos données récoltées, nous avons effectué une analyse univariée de chacune de nos variables. Ne possédant pas les outils optimaux pour croiser les tableaux et le temps nécessaire pour approfondir ces données, nous avons pensé qu'il serait plus judicieux de se focaliser sur les données présentes, d'offrir des premières pistes d'exploration à l'équipe HINARI tout en leur laissant la possibilité par la suite de revenir sur ces variables.

Bien que le manque d'infrastructures informatiques et technologiques soit le plus handicapant des facteurs, cela n'empêchent pas certaines institutions qui en font mention d'avoir une utilisation d'HINARI respectable. Ces institutions, pour la plupart, disposent d'un bibliothécaire diplômé, de formations à la recherche documentaire, et d'une bonne politique de communication sur HINARI. Ces trois premiers facteurs pris ensemble sont l'assurance d'une bonne utilisation de l'outil.

Au terme de notre étude et à la lumière de ces constats, nous pensons que l'utilité d'HINARI ne doit pas être remise en cause mais que sa gestion doit être améliorée. Dans la présente étude, nous proposons plusieurs axes d'action et pistes de réflexions quant à la stratégie que l'équipe d'HINARI devra mettre en place pour avoir un impact plus fort sur les institutions africaines. Au-delà de sa gestion interne, de sa politique de communication et de promotion, de l'élaboration d'un réseau de collaboration et de la standardisation et l'amélioration des formations, nous recommandons au programme de s'ouvrir sur l'extérieur et de partager ses expériences avec d'autres initiatives qui n'ont pas les mêmes fonctions mais qui œuvrent dans le même but : donner accès à la littérature scientifique au plus grand nombre.

Malgré un but louable, HINARI à ce jour, reste parfois critiqué par les professionnels de l'information, en effet, pour beaucoup, le partenariat avec des éditeurs qui ont le monopole sur le savoir scientifique et le monnaient de manière excessive fait de l'ombre au mouvement OpenAccess. Pour ces détracteurs, cette solution reste trop commerciale à leur goût dans la mesure où les conditions d'éligibilité des pays peuvent changer et être coupés d'HINARI du jour au lendemain. Ils ajoutent encore que la solution au problème de l'accès aux ressources scientifiques ne viendra pas d'HINARI, pourtant force est de constater que très peu de programmes similaires axent leurs offres sur les pays en voie de développement et qu'à l'heure actuelle, aucun ne peut proposer une solution viable pour l'accès à des revues *peer-reviewed*, prioritaires dans le domaine de la recherche.

Ces recommandations et conclusions peuvent aussi s'appliquer aux autres programmes de Research4life. En tout cas la méthodologie car ce sont des programmes axés sur le contenu d'une thématique différente mais qui suivent les mêmes principes d'accès.

## Bibliographie

Cette bibliographie est divisée en 5 thématiques : L'Organisation mondiale de la santé, les méthodes d'évaluation et techniques d'enquêtes, l'accès aux ressources électroniques scientifiques et techniques, les TIC et la fracture numérique Nord-Sud. La dernière section présente des lectures complémentaires qui nous ont été utiles pour notre étude et pour mieux cerner les problématiques qui la concernait mais qui n'ont pas été cités dans le présent travail.

### Organisation mondiale de la santé

HINARI. A propos d'HINARI. In : *Programme HINARI d'accès à la recherche dans le domaine de la santé* [en ligne]. 2012a. <http://www.who.int/hinari/about/fr/> (19.06.2012)

HINARI. Critères d'admission. In : *Programme HINARI d'accès à la recherche dans le domaine de la santé* [en ligne]. 2012b. <http://www.who.int/hinari/eligibility/fr/> (27.06.2012)

ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTE. *Constitution de l'Organisation mondiale de la santé*. [en ligne]. New-York, 1946. 18 p. <http://apps.who.int/gb/bd/PDF/bd47/FR/constitution-fr.pdf> (5.07.2012)

ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTE. *Œuvrer pour la santé : présentation de l'Organisation mondiale de la Santé*. [en ligne]. Genève : Organisation mondiale de la santé, 2006. 21 p. [http://www.who.int/about/brochure\\_fr.pdf](http://www.who.int/about/brochure_fr.pdf) (5.07.2012)

ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTE. *Plan stratégique à moyen terme 2008-2013 et projet de budget programme 2012-2013*. [en ligne]. Genève, Organisation mondiale de la santé, 2011. 103 p. ([http://apps.who.int/gb/ebwha/pdf\\_files/WHA64/A64\\_7-fr.pdf](http://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA64/A64_7-fr.pdf)) (28.06.2012)

ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTE. *Réforme de l'OMS pour un avenir sain : présentation générale* [en ligne]. Genève, Organisation mondiale de la santé, 2011, 44 p. <http://www.who.int/dg/reform/fr/index.html> (5.07.2012)

PANES, Mathilde. *Analyse de l'utilisation des ressources électroniques à l'interne de l'Organisation mondiale de la santé*. 2011. Travail de Bachelor réalisé en vue de l'obtention du Bachelor HES, filière information documentaire, Haute école de Genève, 2011. 95 p.

ROBERTS, Ian. *Strategic plan 2012-2015*. Genève, Organisation mondiale de la santé, 2011. 9p.

RESEARCH4LIFE. What is Research4life. In : *Research4life* [en ligne]. 2012. <http://www.research4life.org/about.html> (27.06.2012)

### **Méthodes d'évaluation et techniques d'enquêtes**

BERTHIER, Nicole. *Les techniques d'enquêtes en sciences sociales : méthodes et exercices corrigés*. Paris : A. Colin, 2002. 254 p. (Cursus. Travaux dirigés).

KAUFMANN, Jean-Claude. *L'entretien compréhensif*. 2<sup>e</sup> éd. ref. Paris : A. Colin, 2007. 127p. (Collection 128. L'enquête et ses méthodes).

KETELE, Jean-Marie de, ROEGIERS, Xavier. *Méthodologie du recueil d'informations : fondements des méthodes d'observations, de questionnaires, d'interviews et d'études de documents*. 3<sup>e</sup> éd. Paris : De Boeck Université, 2002. 226 p. (Méthodes en sciences humaines)

SINGLY, François de. *Le questionnaire*. 2<sup>e</sup> éd. ref. Paris : A. Colin, 2005. 127 p. (Collection 128. L'enquête et ses méthodes)

### **Accès à l'information électronique scientifique et technologique**

AJUWON, Grace Ada, RHINE, Lenny. The level of Internet access and ICT training for health information professionals in sub-Saharan African. *Health information and libraries journal* [en ligne], 2008, 25, 175-185  
<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1471-1842.2007.00758.x/pdf> (12.03.2012)

BUKACHI, Frederik, PAKENHAM-WALSH, Neil. Information technology for health in developing countries. *Chest* [en ligne], 2007, 132, 1624-1630  
<http://journal.publications.chestnet.org/article.aspx?articleid=1085520> (28.03.2012)

GEISSBUHLER, Antoine [et al.]. *Pour des informations médicales en ligne dignes de confiance : une étude des spécificités en Afrique francophone*. Genève : [Université de Genève], 2007. 15 p.

GODLEE, Fiona [et al.] Can we achieve health information for all by 2015? *The Lancet* [en ligne], 2004, 364, 295-300. <http://image.thelancet.com/extras/04art6112web.pdf> (22.03.2012)

KEBEDE, Gashaw. The information needs of end-users of Sub-Saharan Africa in the digital information environment. In : *The international information & library review*, 2004, N°36, 273-279.

SHARMA, R.N. Can librarians manage technology in developing nations?: A library administrator's view. *Managing technologies and automated library systems in developing countries: Open source vs commercial options: Proceedings of the IFLA pre-conference satellite meeting* [en ligne], 2008, 11-32 <http://www.degruyter.com/view/books/9783598440953/9783598440953.1.12/9783598440953.1.12.xml> (21.05.2012)

SMITH, [et al.]. Access to electronic health knowledge in five countries in Africa : a descriptive study. *BMC health services research* [en ligne], 2007, vol.7, N°72, [1-7]. <http://www.biomedcentral.com/1472-6963/7/72> (28.03.2012)

VAN ESSEN, Caleb [et al.]. Is HINARI appropriate for medical students in the developing world? *Tropical medicine and international health* [en ligne] 2012, Vol. 17, N°4, 406-408 <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1365-3156.2011.02938.x/pdf> (12.04.2012)

### **TIC et fracture numérique Nord-Sud**

BRYGO, Julien. En Guinée, les TIC au bon vouloir du vent. In : *VECAM* [en ligne]. 2009. <http://vecam.org/article1226.html> (20.06.2012)

CLEMENCOT, Julien. La fracture numérique en voie de guérison. *Jeune Afrique : hebdomadaire international indépendant*, 2012, N°2663, 70-71.

FAUJAS, Alain. Développement : pourquoi les francophones sont à la traîne. *Jeune Afrique : hebdomadaire international indépendant*, 2011-2012, N°2659-2660, 136-141.

INTERNETWORLDSTATS. Internet usage statistics for Africa [en ligne]. In : *Internet world stats*, 2012. <http://www.internetworldstats.com/stats1.htm> (28.06.2012)

JEUNE AFRIQUE. Force 3G. *Jeune Afrique : hebdomadaire international indépendant*, 2011-2012, N°2659-2660, 40.

MBASSI, Yvette. Le Cameroun et le Tchad désormais interconnectés. In : *NEPAD Planning and coordinating Agency* [en ligne]. [2012] <http://www.nepad.org/node/2678> (20.06.2012)

NOEL Sabine (dir). *Collaboration Nord-Sud, TIC et bibliothèques : état des lieux, programmes institutionnels, présentation d'expériences : actes du colloque du 3 avril 2008, Bibliothèque municipale de Bordeaux* Bordeaux Mériadeck. Bordeaux : Presses universitaires de Bordeaux, 2010. 135 p. (Lecteurs-bibliothèques-usages nouveaux).

RESEAU TELECOM. Les universités togolaises au service des TIC. In : *Agenda panafricain de recherche en intégration pédagogique des TIC* [en ligne]. 2011.  
[http://www.ernwaca.org/panaf/spip.php?article1861&id\\_rubrique=1](http://www.ernwaca.org/panaf/spip.php?article1861&id_rubrique=1) (20.06.2012)

SON, Leticia. [Deuxième] 2<sup>e</sup> édition du forum Université-entreprise : séminaire sur la maîtrise de l'outil informatique en milieu étudiant [en ligne] In : *Bienvenue sur le site portail de l'usage des TIC pour le développement au Burkina Faso*. 2012.  
<http://www.burkina-ntic.net/2eme-edition-du-forum-Universite.html> (20.06.2012)

TADEGNON, Noël. Le Togo désormais en retard dans les TIC. In : *Centre sur les politiques internationales des TIC Afrique du Centre et de l'Ouest* [en ligne]. 2007.  
<http://www.cipaco.org/spip.php?article1515> (20.06.2012)

UNESCO. Centres multimédia communautaires [en ligne]. In : UNESCO, 2012  
[http://portal.unesco.org/ci/fr/ev.php-URL\\_ID=1263&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/ci/fr/ev.php-URL_ID=1263&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html) (20.06.2012)

WAMUNYIMA KANYENGO, Christine, TANGE MUFALO Mbinji. Barriers to free and equal access to information: implications for being informed in Sub-Saharan Africa. In : CHARBONNEAU, Deborah H. (éd.). *Global information inequalities: bridging the information gap*. Oxford : Chandos publ., 2008. 210 p. (Chandos information professional series)

### **Lectures complémentaires**

BELBENOIT-AVICH, Pierre Marie. *Les défis de l'édition électronique en bio-médecine : critères de recherche d'informations et de documents validés*. Paris : Ed. Frison-Roche, 1999. 328 p.

KABEYA, Filip. Leçons de l'expérience : étude de cas récentes en implémentation des nouvelles technologies. *Managing technologies and automated library systems in developing countries: Open source vs commercial options: Proceedings of the IFLA pre-conference satellite meeting* [en ligne], 2008, 41-49  
<http://www.degruyter.com/view/books/9783598440953/9783598440953.2.42/9783598440953.2.42.xml> (21.05.2012)

SERVANT, Jean-Christophe. Gagnants et perdants de la ruée vers l'Afrique. *Le Monde diplomatique : Manière de voir*, 2010, 109, 89-91.

# Annexe 1

## Questionnaire

### Présentation du questionnaire

Répondez au questionnaire et participez à un tirage au sort pour gagner une des 5 clés USB 8GB de l'OMS!

Le programme HINARI d'accès à la recherche dans le domaine de la santé, géré par la bibliothèque de l'OMS basée au Siège, à Genève, permet aux institutions des pays en voie de développement d'avoir accès à plus de 8'500 revues.

L'équipe de la Bibliothèque de l'OMS compte aujourd'hui sur votre contribution pour nous aider à identifier et mieux comprendre les paramètres amenant à l'utilisation – ou la non-utilisation - du programme HINARI.

Cette enquête nous aidera à évaluer ce service et améliorer la communication autour de cet outil. Vos réponses seront traitées de manière anonyme et confidentielle par les bibliothécaires en charge du projet HINARI.

Le questionnaire prendra au maximum quinze minutes et les résultats seront mis en ligne sur le portail d'HINARI.

Vous avez jusqu'au 11 mai pour répondre au questionnaire et avoir une chance de gagner cette magnifique clé USB!



### 1. Pays de l'Institution

- Bénin
- Burkina Faso
- Burundi
- Cameroun
- Comoros
- Congo - Brazzaville
- Côte d'Ivoire
- Guinée
- Madagascar
- Mali
- Mauritanie
- Niger
- République Centrafricaine
- République démocratique du Congo
- Rwanda
- Sénégal
- Tchad
- Togo

### 2. Nom de l'Institution

### 3. Type de l'Institution (Hôpital, Université, bibliothèque, etc.)

### 4. Situation géographique de l'Institution

- Capitale
- Ville
- Campagne
- Autre

### 5. Domaine d'étude de l'Institution

### 6. Nombre de personnes dans l'Institution (approx.)

**7. Le personnel de l'Institution est-il majoritairement d'origine africaine**

OUI

NON

Commentaires

**8. Quelles langues sont les plus représentées dans votre Institution (Plusieurs réponses possibles)**

Français

Anglais

Espagnol

Portugais

Autre (veuillez préciser)

**Données personnelles du répondant**

**9. Veuillez indiquer, s'il vous plaît, votre âge**

**10. Sexe**

Masculin

Féminin

**11. Année d'entrée en fonction dans l'Institution**

**12. Veuillez indiquer, s'il vous plaît, votre plus haut niveau d'étude**

**La bibliothèque de l'Institution**

**13. Présence d'une bibliothèque / centre de documentation dans l'Institution**

OUI

NON

Commentaires

**La bibliothèque de l'Institution**

**14. La bibliothèque propose-t-elle des formations de recherche dans les ressources électroniques aux usagers**

- OUI  
 NON  
 Formation à la recherche intégrée dans un cursus (université)

Commentaires

**Formation à la recherche**

**15. Les formations à la recherche organisées par la bibliothèque sont-elles largement fréquentées**

- OUI  
 NON  
 PAS D'AVIS

**La bibliothèque de l'Institution**

**16. La bibliothèque travaille-t-elle en collaboration avec les informaticiens TIC (Technologies de l'information et de la communication)**

- OUI  
 NON

Commentaires

**17. La personne en charge de la bibliothèque est-elle un bibliothécaire diplômé**

- OUI  
 NON

Commentaires

**Horaire de la bibliothèque**

**18. Les horaires d'ouverture de la bibliothèque sont-ils adaptés, selon vous, aux besoins des utilisateurs**

- OUI  
 NON

**Horaires de la bibliothèque**

**19. Indiquez, s'il vous plaît, les heures d'ouverture journalière de la bibliothèque (nombre d'heure / jour)**

## Usagers

**20. Les usagers qui font usage des ressources électroniques ont le plus souvent**

Moins de 20 ans

entre 20-29 ans

entre 30-39 ans

entre 40-49 ans

entre 50-59 ans

Plus de 60 ans

**21. Le personnel doit-il payer des taxes individuelles pour l'accès à Internet dans l'Institution**

OUI

NON

Commentaires

## Taxes pour Internet

**22. A combien s'élève la taxe pour l'accès à Internet (merci de préciser la devise du pays)**

## Promotion d'HINARI

**23. L'Institution a-t-elle mené une campagne marketing pour le programme HINARI**

OUI

NON

Commentaires

## Campagne marketing HINARI

**24. De quelle manière l'Institution a-t-elle fait la promotion d'HINARI**

## Promotion d'HINARI

**25. Existe-t-il des liens hypertextes permettant d'accéder directement à la page internet d'HINARI (depuis laquelle on se connecte à l'aide du mot de passe)**

- Site web de l'Institution
- Site web de la bibliothèque
- Intranet
- Il n'y en a pas
- Autre (veuillez préciser)

**Facilité d'utilisation d'HINARI**

**26. A qui est proposé l'accès à HINARI au sein de l'Institution**

- A tout le personnel de l'Institution
- Restriction à une partie du personnel

**Restriction d'accès a HINARI**

**27. Pour quelles raisons des mesures de restrictions sont appliquées quant à l'accès à HINARI**

**Facilité d'utilisation d'HINARI**

**28. L'interface d'HINARI est ergonomique et intuitive pour la recherche**

- OUI
- NON

Commentaires

**Gestion d'HINARI**

**29. Qui s'occupe de la gestion d'HINARI dans l'Institution**

- Directeur
- Bibliothécaire
- Informaticien
- Autre (veuillez préciser)

**30. Savez-vous comment contacter le personnel d'HINARI en cas de problème**

- OUI  
 NON

Commentaires

**Gestion du mot de passe**

**31. Comment est géré la communication du mot de passe au sein de l'Institution**

- Libre d'accès (par exemple, sur l'intranet)  
 Sur demande  
 Autre (veuillez préciser)

**Gestion du mot de passe**

**32. Pensez-vous que le mot de passe d'accès à HINARI puisse être une barrière à l'utilisation d'HINARI**

- OUI  
 NON

**Mot de passe HINARI**

**33. Pourquoi pensez-vous que le mot de passe soit une barrière à l'utilisation d'HINARI**

**Formation à l'utilisation d'HINARI**

**34. Le personnel de l'Institution a-t-il suivi une formation officielle à la recherche sur HINARI dispensée par le programme HINARI ou ITOCA**

- OUI  
 NON

Commentaires

**Formation HINARI / ITOCA**

**35. Quand a eu lieu la dernière formation**

## Formation à l'utilisation d'HINARI

**36. Avez-vous connaissance des programmes d'entraînement dispensés par l'équipe HINARI pour la formation à l'utilisation d'HINARI**

- OUI  
 NON

## Qualité de l'offre d'HINARI

**37. Les sujets phares de l'institution sont-ils majoritairement représentés par HINARI**

- OUI  
 NON

## Sujets représentés dans HINARI

**38. Selon vous, quels sujet sont peu ou voir pas représentés dans HINARI**

## Qualité de l'offre HINARI

**39. Les informations que l'on trouve sur HINARI sont-elles pertinentes pour l'Afrique**

- OUI  
 NON

Commentaires

**40. Les titres de revues dans d'autres langues sont une barrière pour l'utilisation d'HINARI**

- OUI  
 NON

Commentaires

## Difficultés

#### 41. Difficultés d'accès à HINARI les plus souvent reportées (plusieurs réponses possibles)

- Connexion internet lente
- Articles payants
- Mots de passe non-communié
- Manque de compétence pour interroger la base de données
- Manque de temps pour faire des recherches
- Prix de la connexion

Autre (veuillez préciser)

### Aspects techniques

#### 42. La vitesse de téléchargement des articles full-text est-elle satisfaisante

- OUI
- NON

Commentaires

#### 43. Les impressions papiers sont-elles accessibles financièrement

- OUI
- NON

Commentaire

### Recommandations, conseils, amélioration souhaitées

Cette partie du questionnaire est destinée à vos commentaires personnels sur HINARI et à la présente enquête. De plus, nous aimerions savoir quelles sont vos pratiques pour augmenter l'utilisation d'HINARI au sein de votre institution?

Exemples : Votre institution dispose-t-elle d'ordinateurs de travail en nombre suffisant avec internet?

Y a-t-il une personne dans l'institution pour aider les usagers en cas de problème avant de faire appel à l'équipe d'HINARI? Etc.

Cette partie est importante pour nous car elle nous permettra, par la suite, de pouvoir identifier les bonnes pratiques d'utilisation de la ressource HINARI et ainsi pouvoir optimiser notre service et offrir un meilleur soutien aux institutions utilisant HINARI.

Merci d'avance pour votre collaboration.

#### 44. Ajoutez ci-dessous vos commentaires sur HINARI

## Fin du questionnaire

Merci!

L'équipe des bibliothèques de l'OMS vous remercie d'avoir pris le temps de répondre à ce questionnaire.

Si vous voulez participer au tirage au sort pour gagner la clé USB 8GB, envoyez un e-mail avec le sujet 'Questionnaire HINARI' à l'adresse e-mail suivante: [demorsiers@who.int](mailto:demorsiers@who.int)

Ces données seront traitées séparément du reste du questionnaire.

## Annexe 2

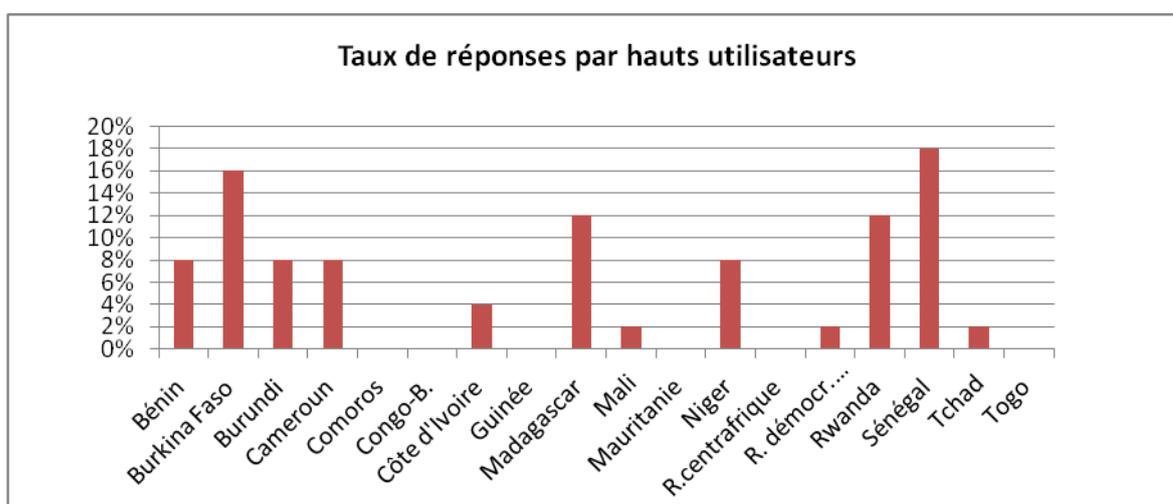
### Les résultats de l'enquête : graphiques et tableaux

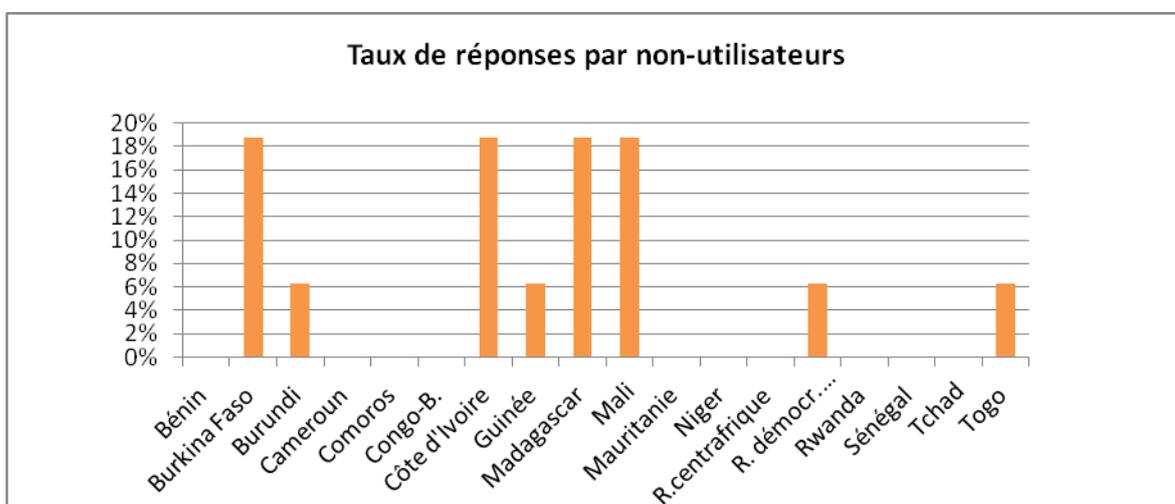
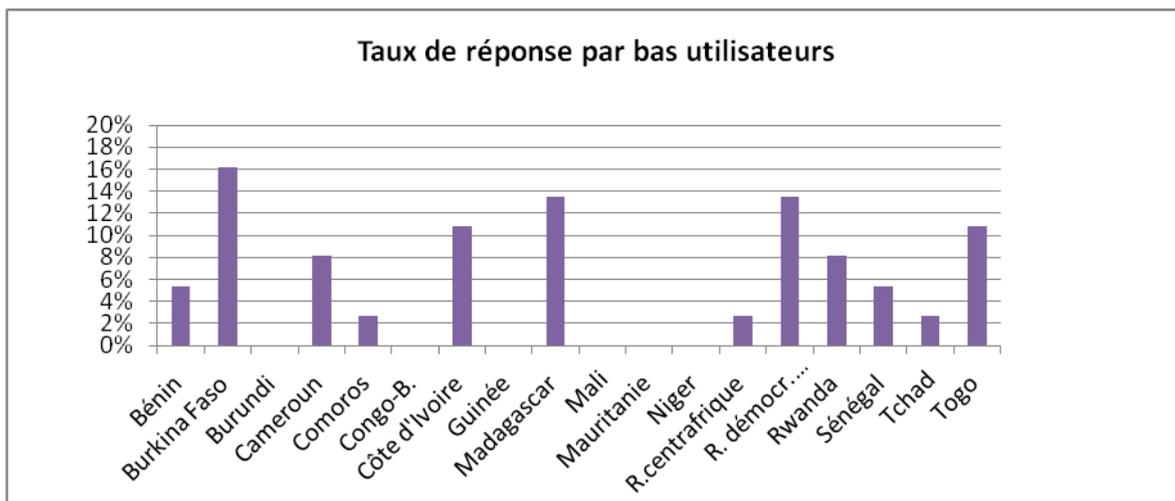
Les résultats sont présentés dans le même ordre d'apparition que dans le questionnaire en Annexe 1. Les numéros des graphiques et de tableaux correspondent à la numérotation du questionnaire.

Il n'y a pas de graphiques pour les questions 2, 19, 22, 33, 35, 38 et 44 car ce sont des commentaires. Ils ont été intégrés au cours de l'analyse et sont disponibles en entier dans les résultats des questionnaires dans la base de données remise aux mandants et en ligne sur SurveyMonkey.

#### Graphique 1

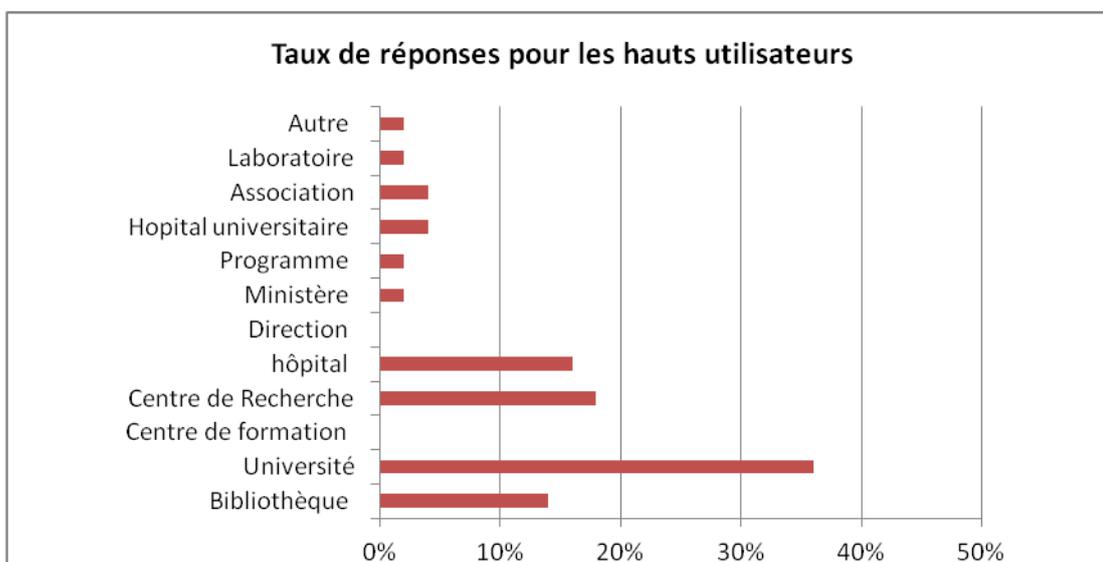
##### Pays de l'institution

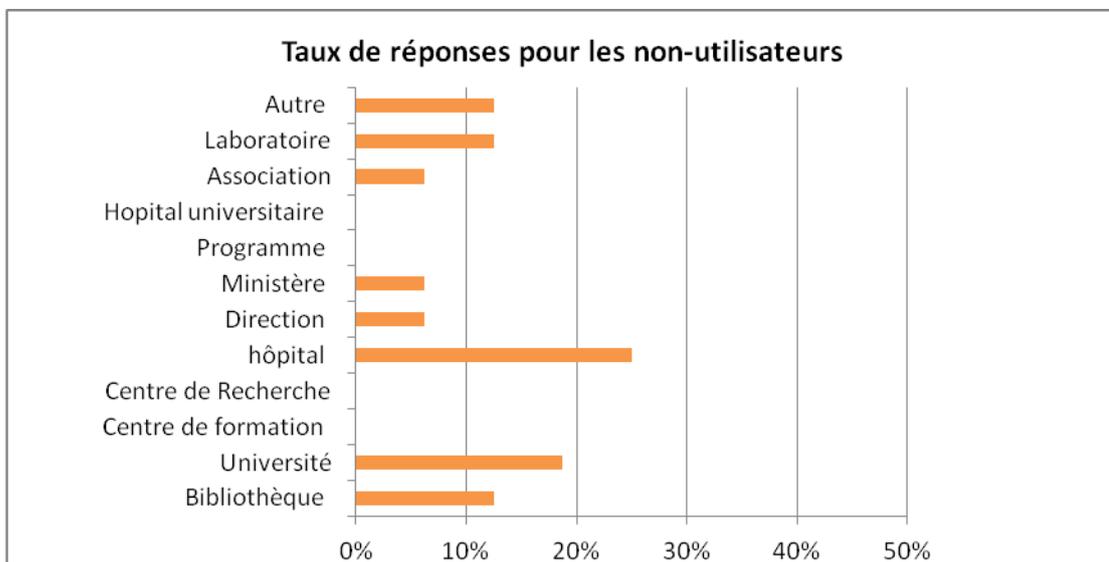
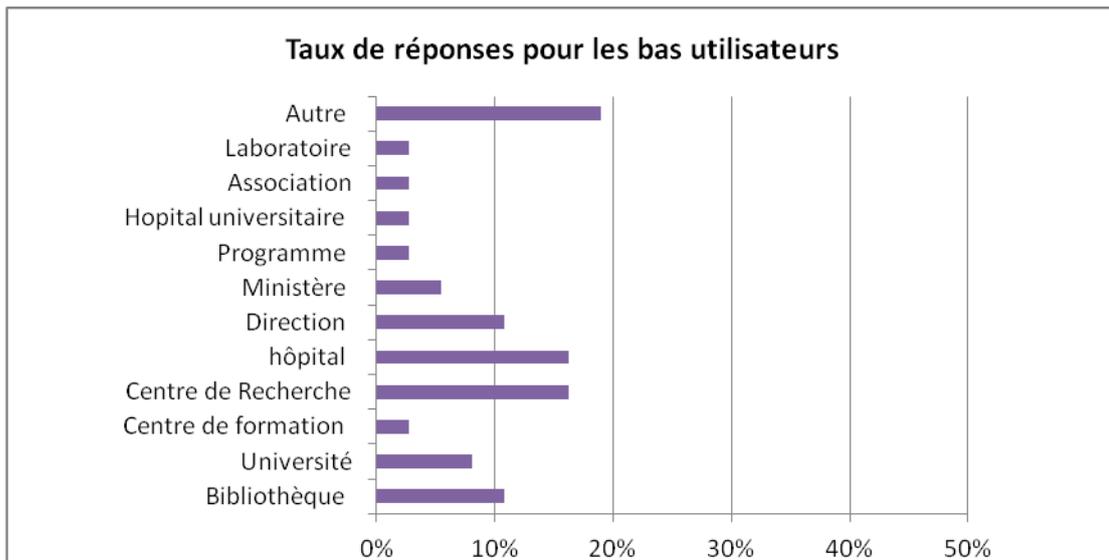




**Graphique 3**

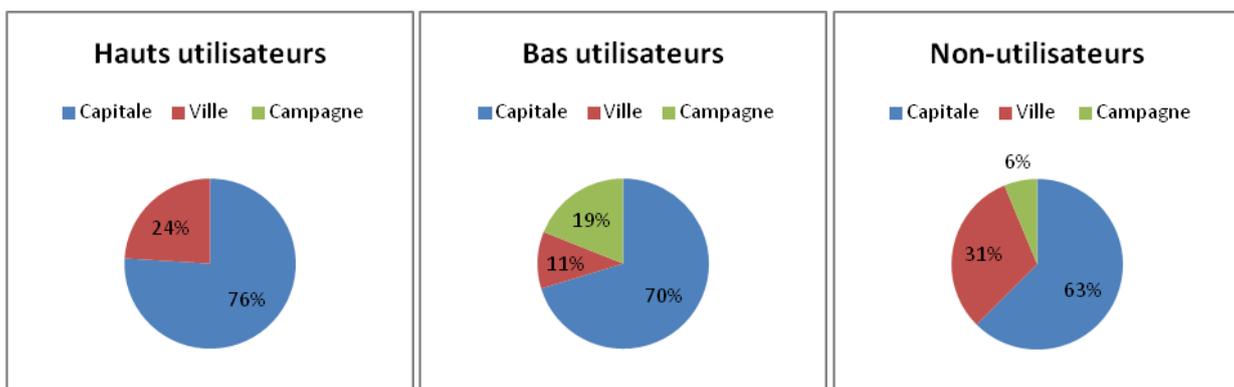
### Type de l'institution





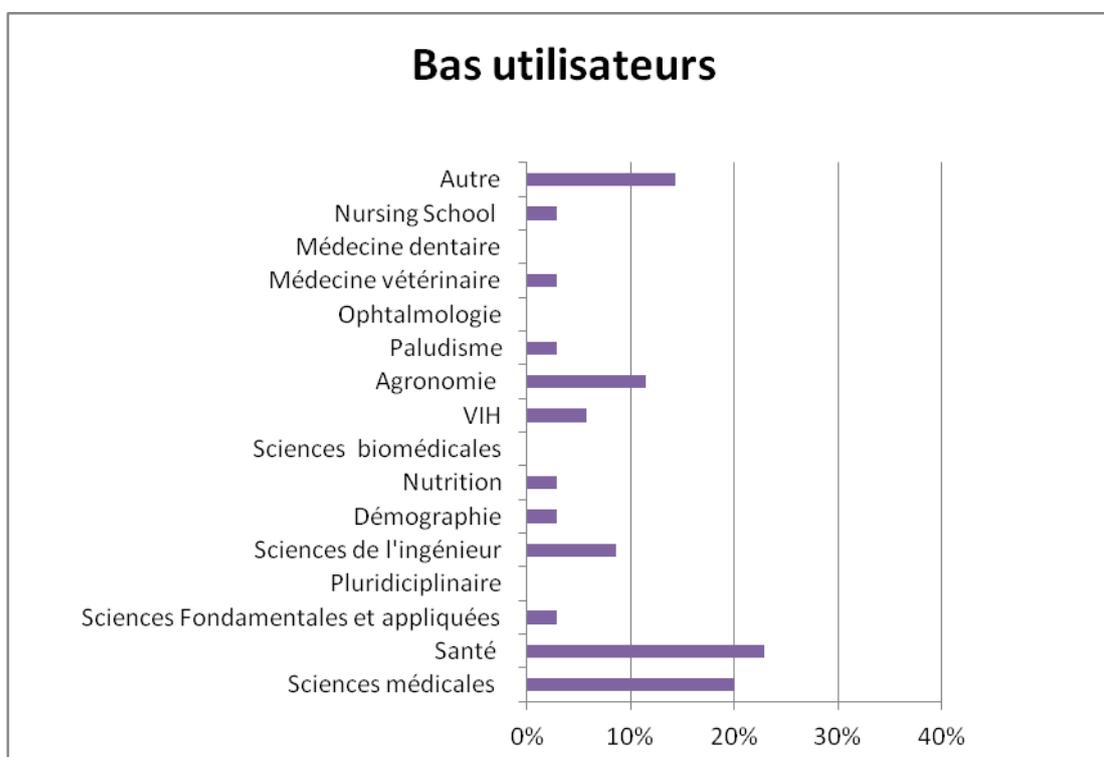
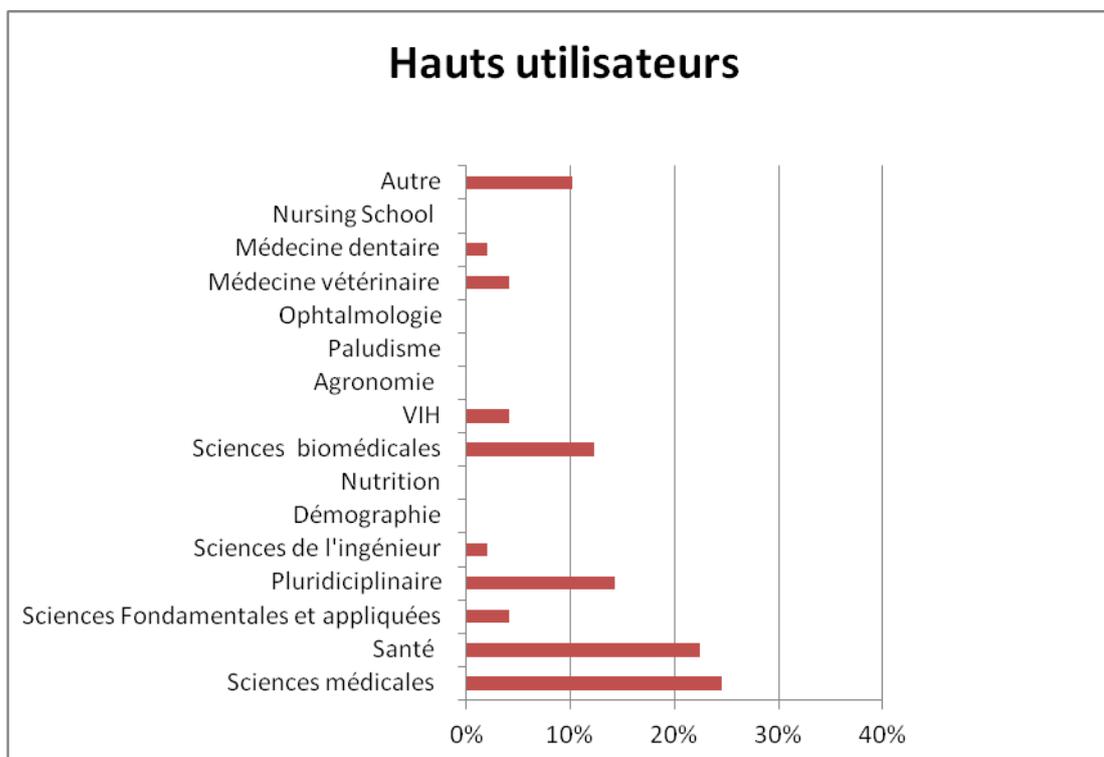
**Graphique 4**

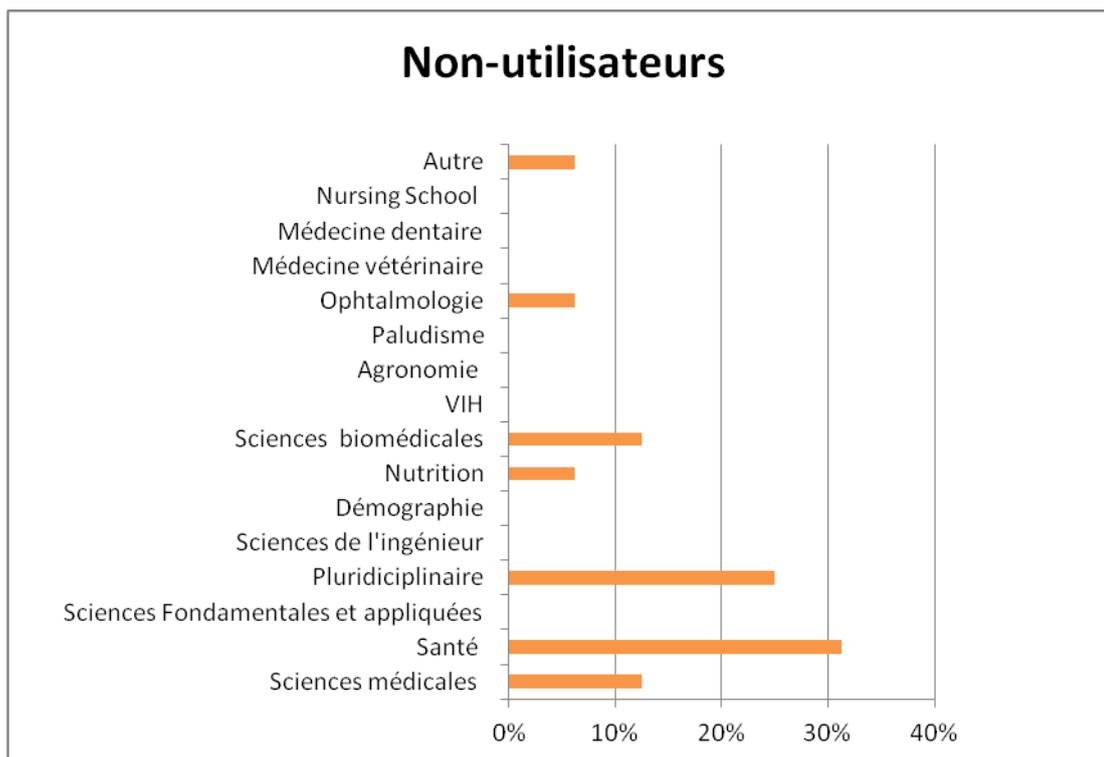
### Situation géographique de l'institution



## Graphique 5

### Domaine d'étude de l'institution





**Tableau 6**

**Nombre de personne dans l'institution**

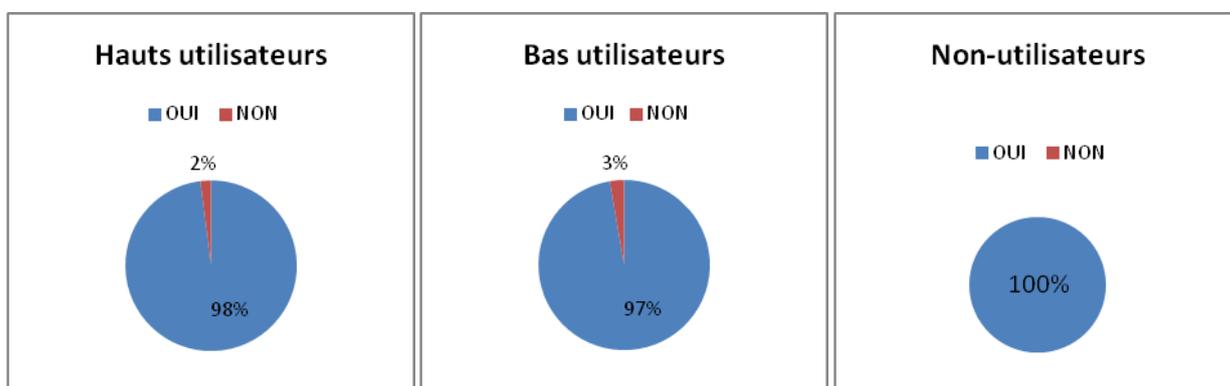
<b>Hauts utilisateurs</b>	
MIN	7
MAX	30000
MOY	2615

<b>Bas utilisateurs</b>	
MIN	7
MAX	3980
MOY	378

<b>Non-utilisateurs</b>	
MIN	15
MAX	9000
MOY	1696

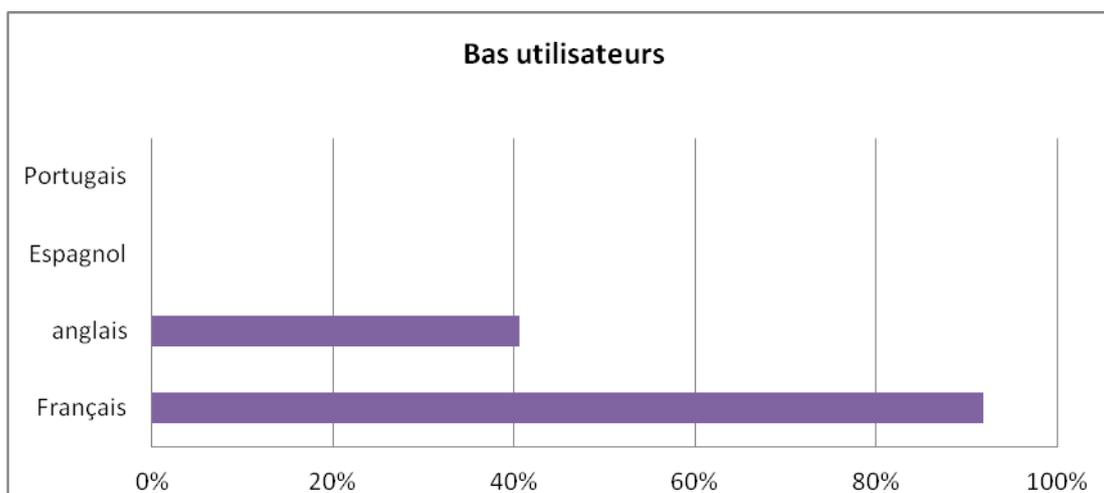
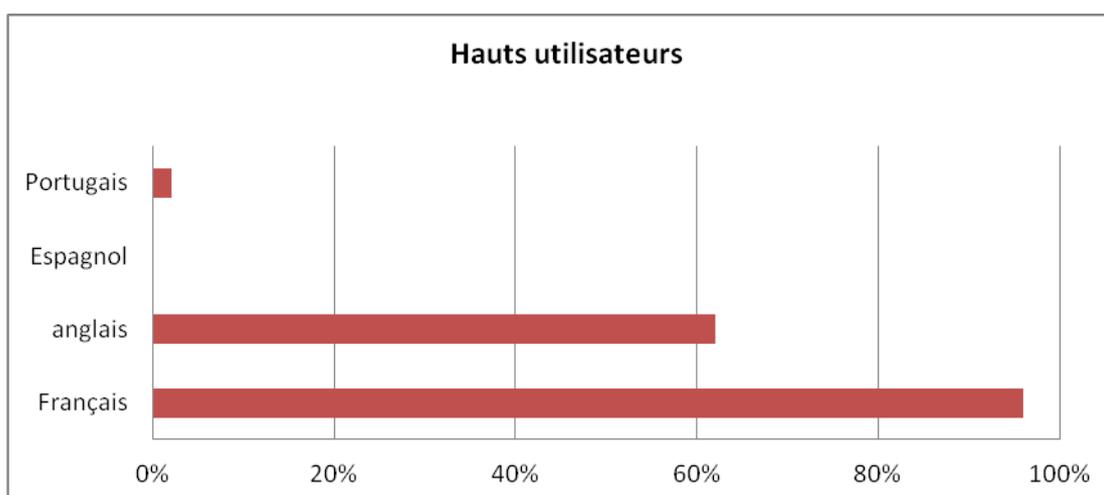
**Graphique 7**

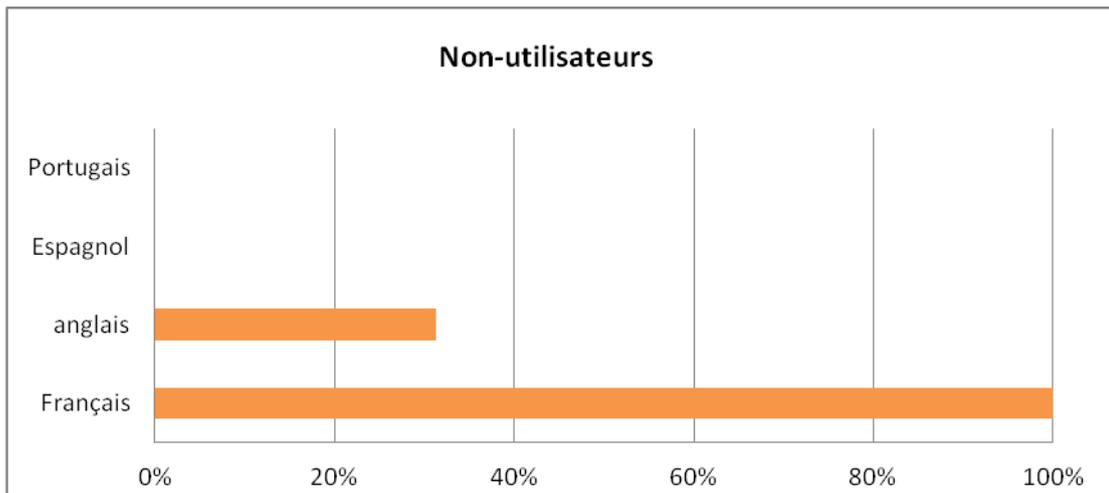
**Le personnel de l'institution est majoritairement d'origine africaine**



**Graphique 8**

**Les langues les plus représentées dans les institutions**





**Tableau 9**

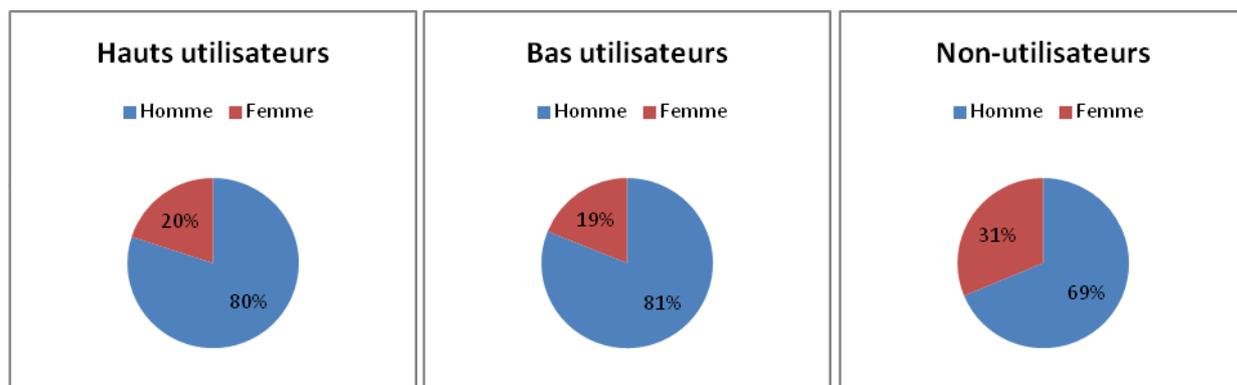
**Âge des répondants**

<b>Hauts utilisateurs</b>	
MIN	27
MAX	67
MOY	45

<b>Bas utilisateurs</b>	
MIN	29
MAX	57
MOY	43

<b>Non-utilisateurs</b>	
MIN	33
MAX	72
MOY	46

**Graphique 10**  
**Sexe des répondants**



**Tableau 11**

**Année d'entrée en fonction des répondants**

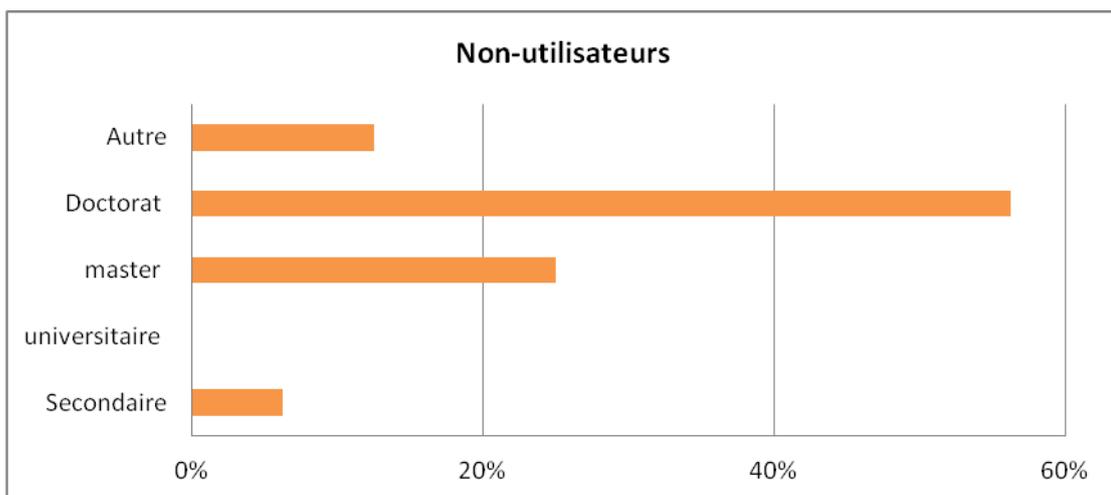
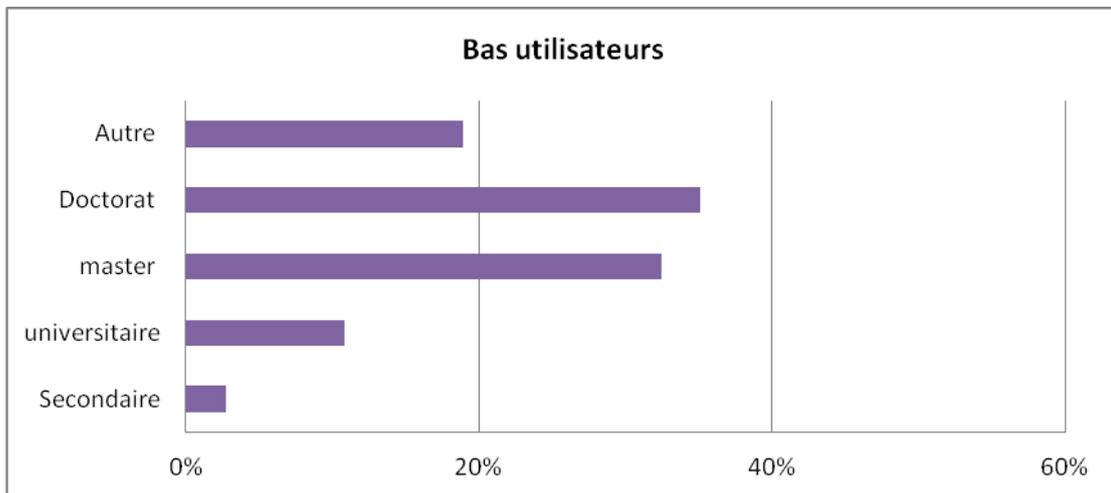
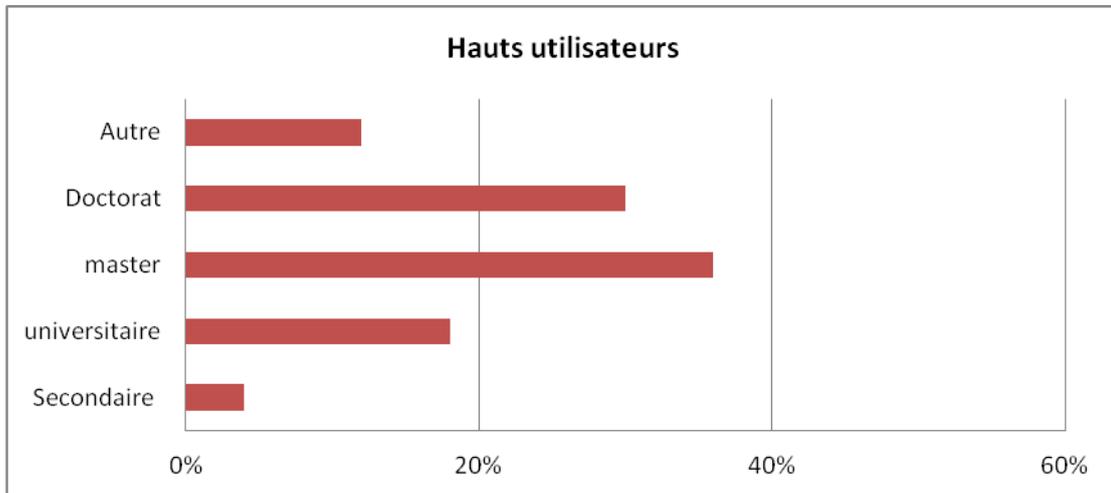
<b>Hauts utilisateurs</b>	
MIN	1
MAX	38
MOY	13

<b>Bas utilisateurs</b>	
MIN	1
MAX	28
MOY	11

<b>Non-utilisateurs</b>	
MIN	1
MAX	39
MOY	9

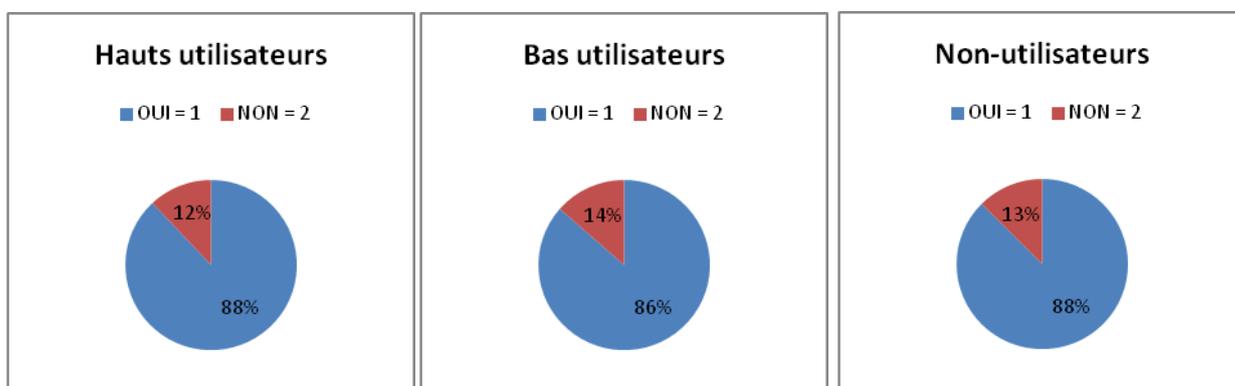
## Graphique 12

### Plus haut niveau d'étude des répondants



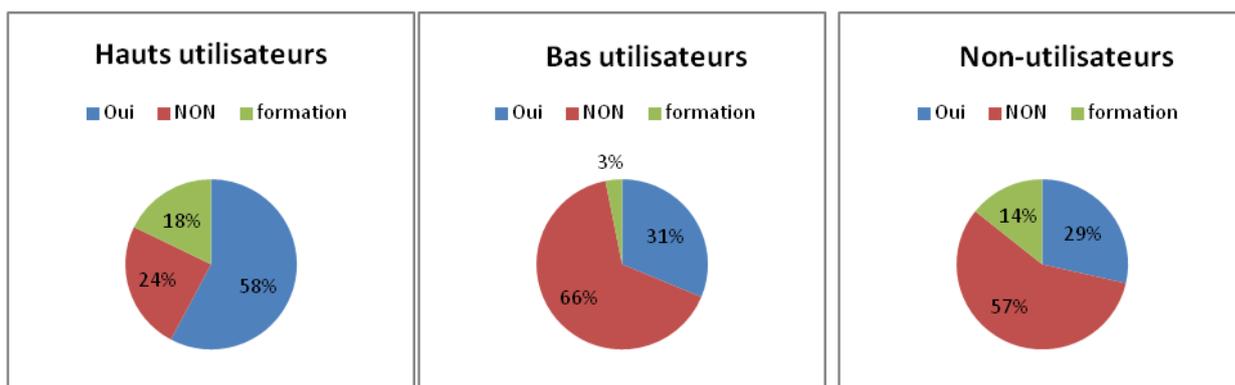
**Graphique 13**

**Présence d'une bibliothèque dans l'institution**



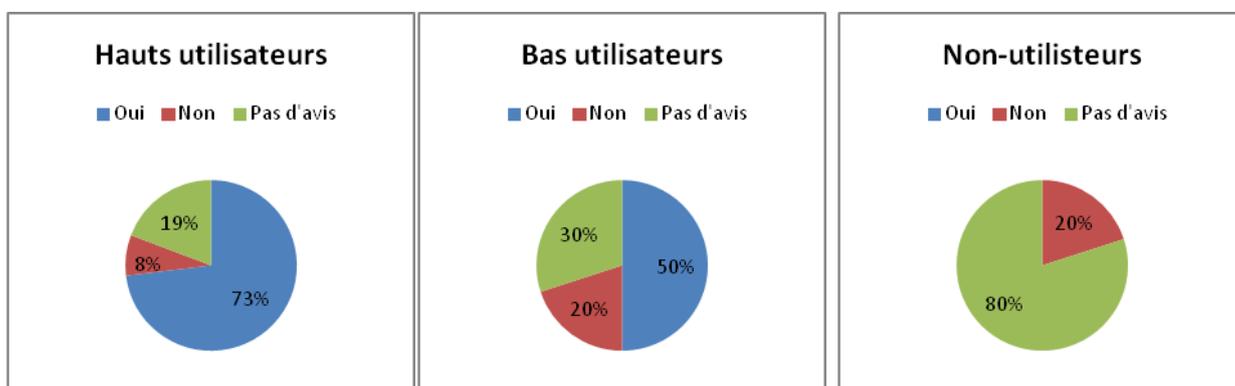
**Graphique 14**

**La bibliothèque propose des formations de recherche dans les ressources électroniques**



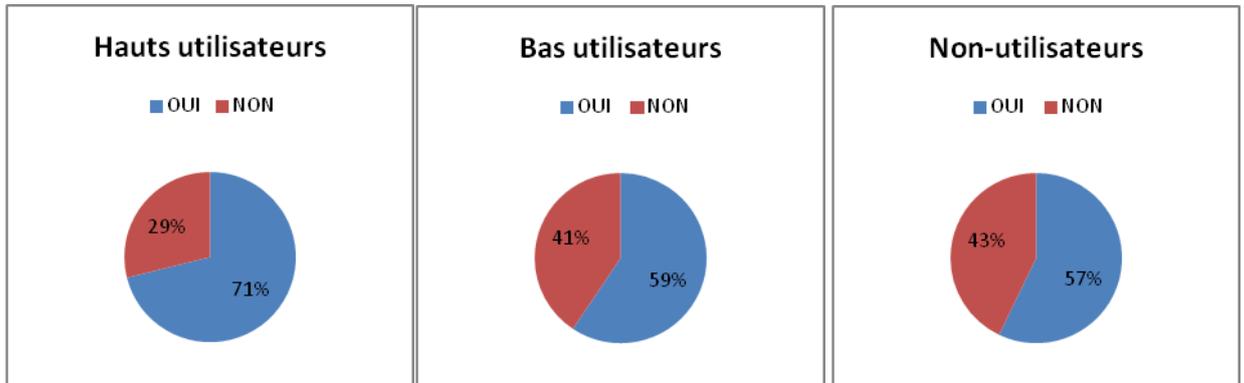
**Graphique 15**

**Les formations à la recherche organisée par la bibliothèque ont du succès**



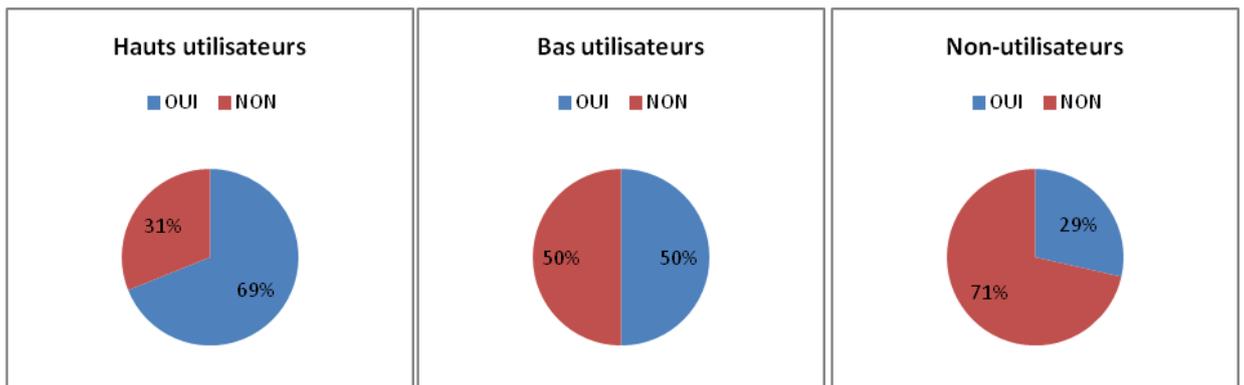
**Graphique 16**

**La bibliothèque travaille en collaboration avec les informaticiens TIC**



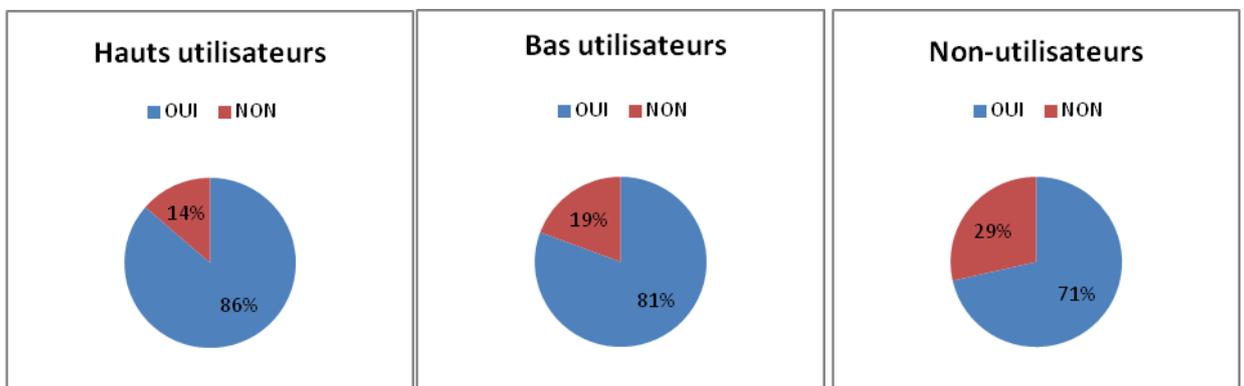
**Graphique 17**

**Bibliothécaire diplômé**



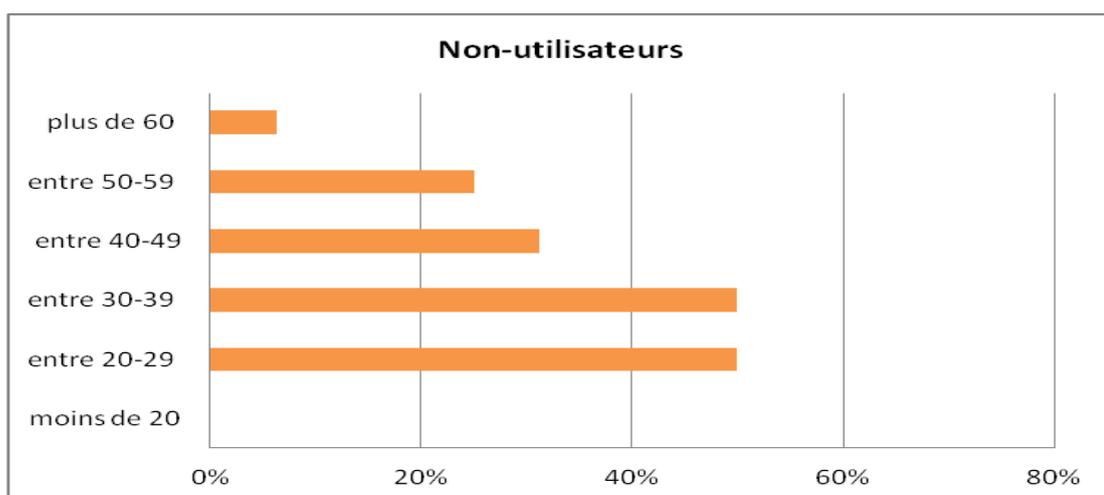
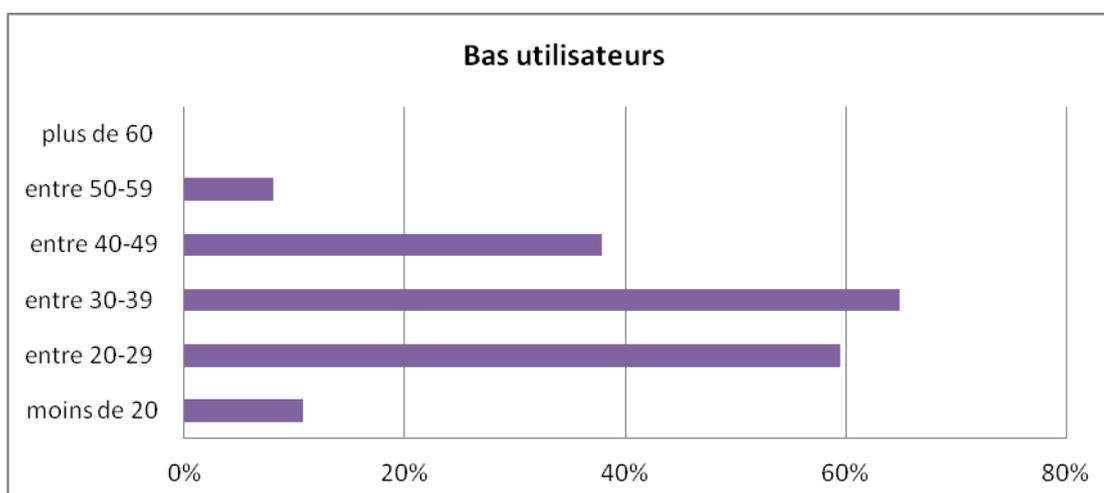
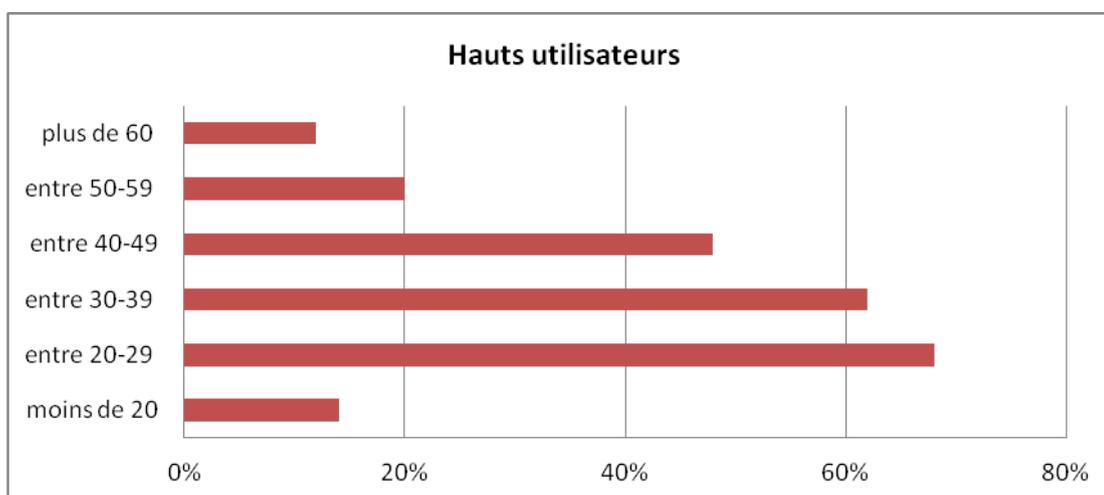
**Graphique 18**

**Les horaires de la bibliothèque sont adaptés aux besoins des utilisateurs**



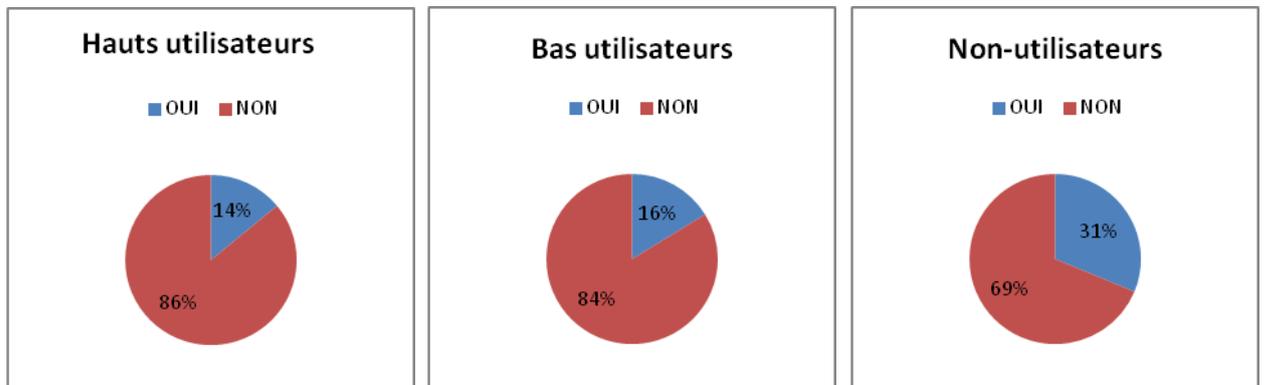
## Graphique 20

### Tranches d'âge des utilisateurs des ressources électroniques



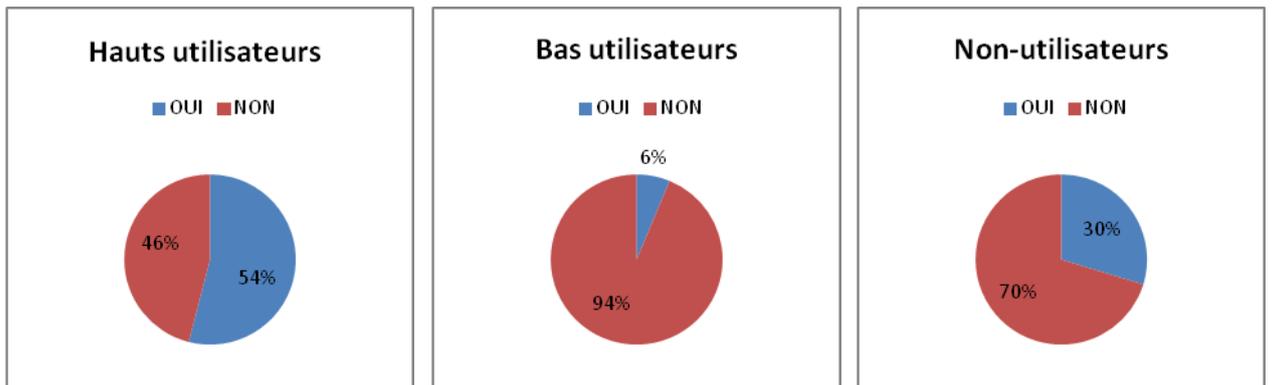
**Graphique 21**

**Taxes pour Internet dans l'institution**



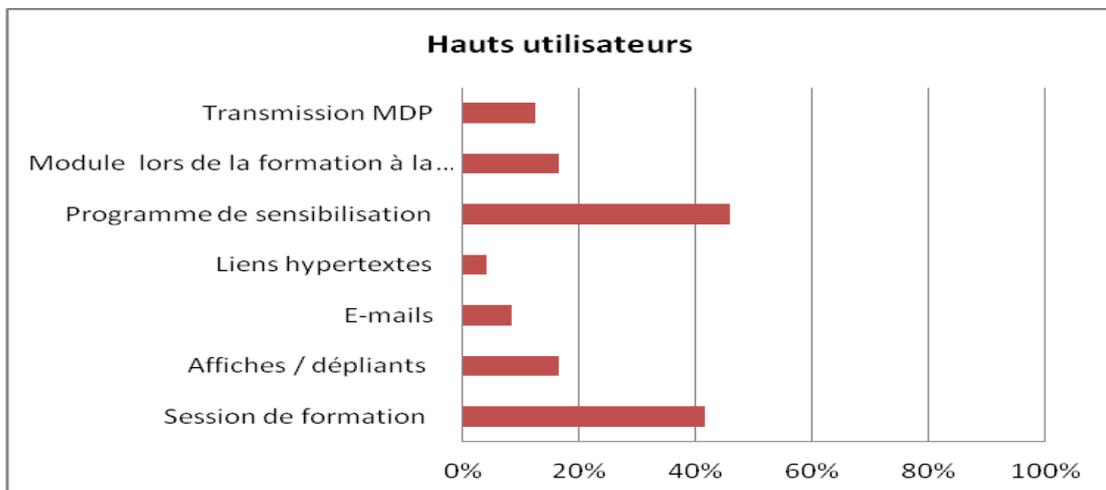
**Graphique 23**

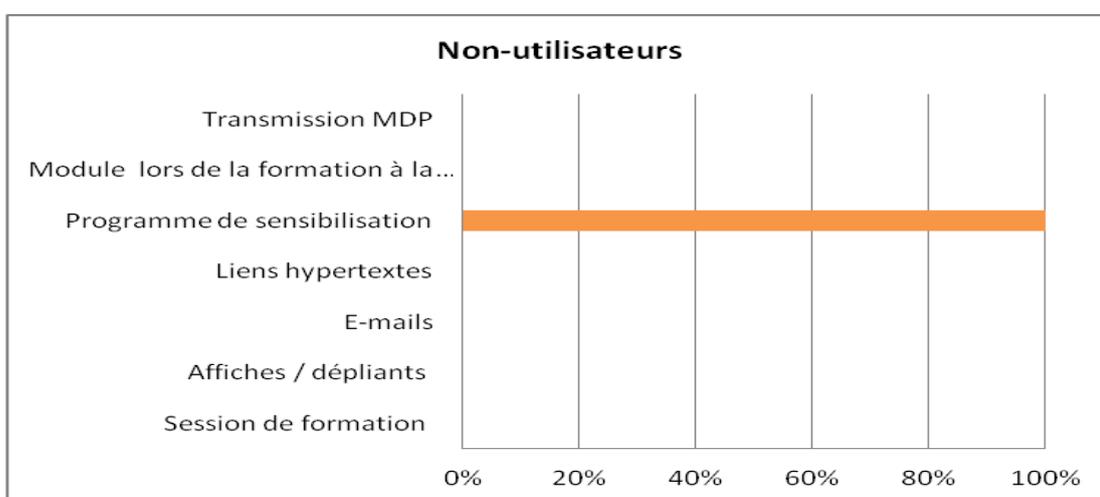
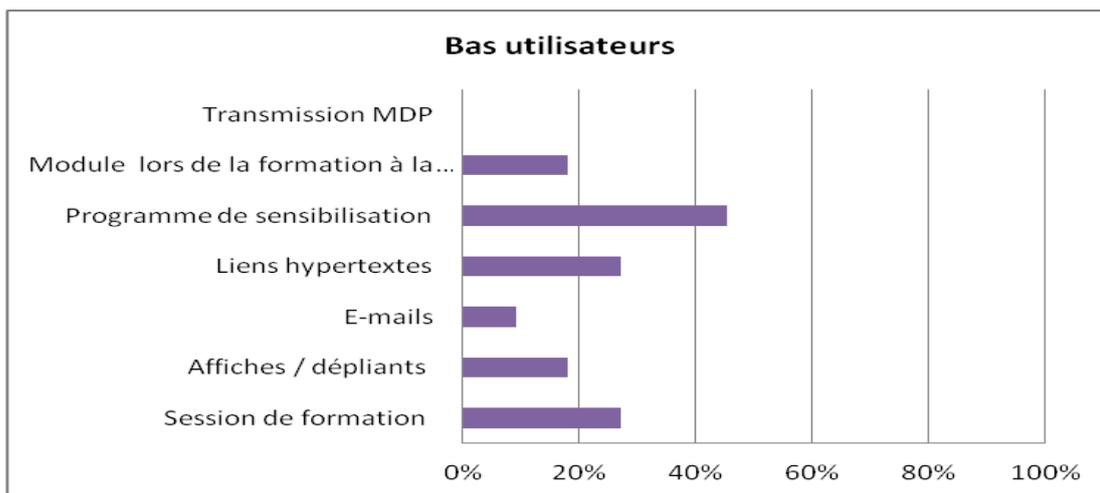
**Campagne marketing pour HINARI dans l'institution**



**Graphique 24**

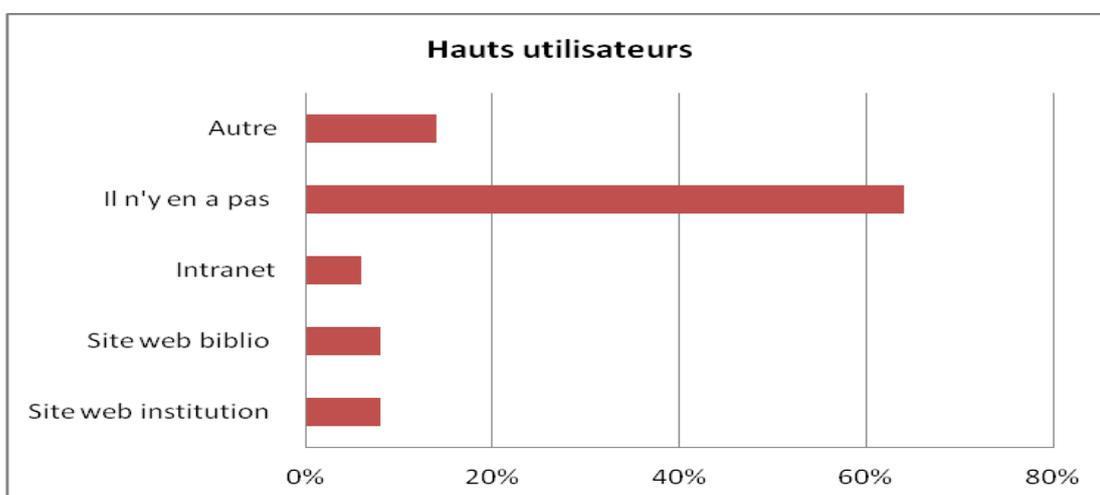
**Quelle stratégie de marketing mise en place**

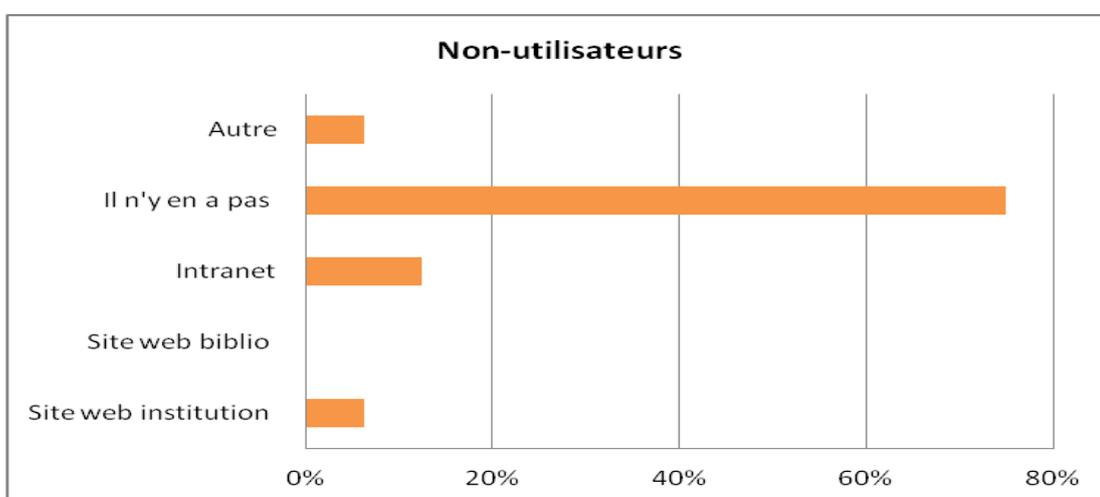
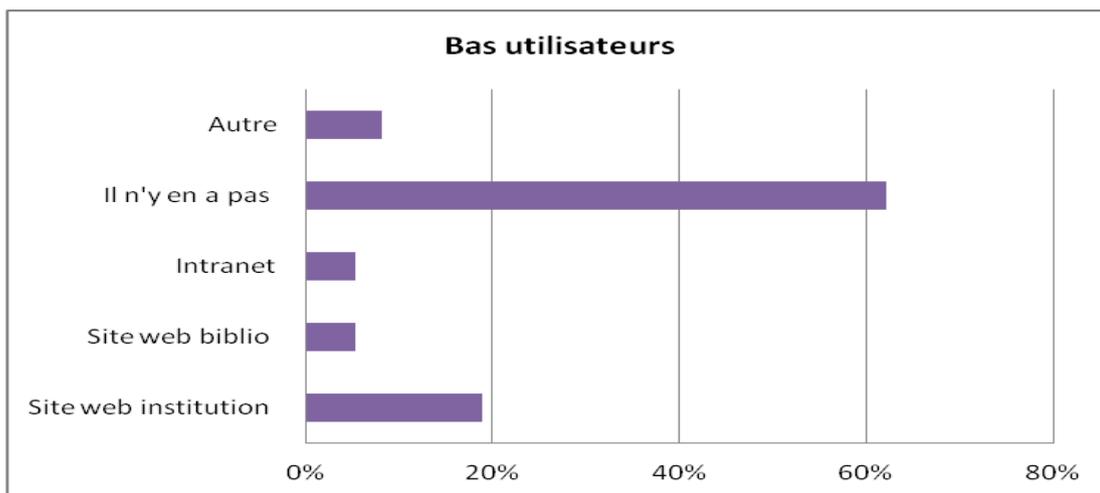




**Graphique 25**

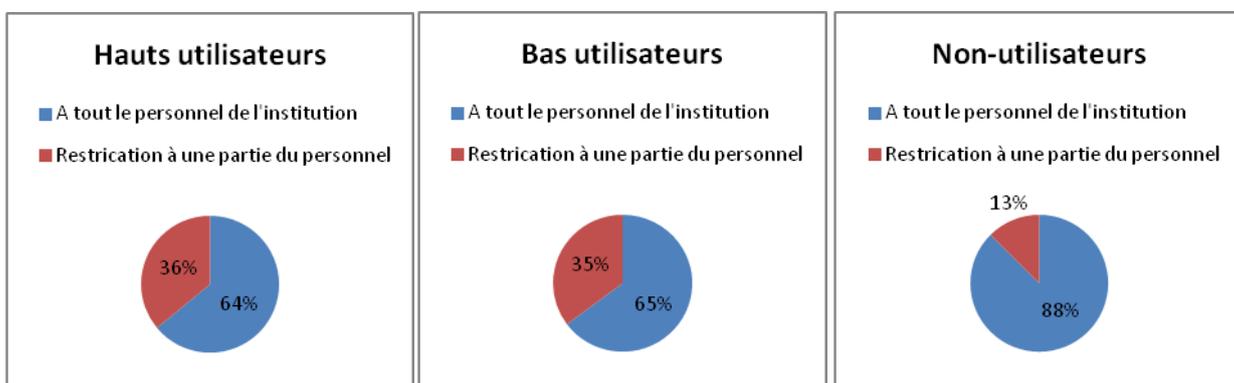
**Existence d'un lien hypertexte permettant d'accéder directement à la page internet d'HINARI**





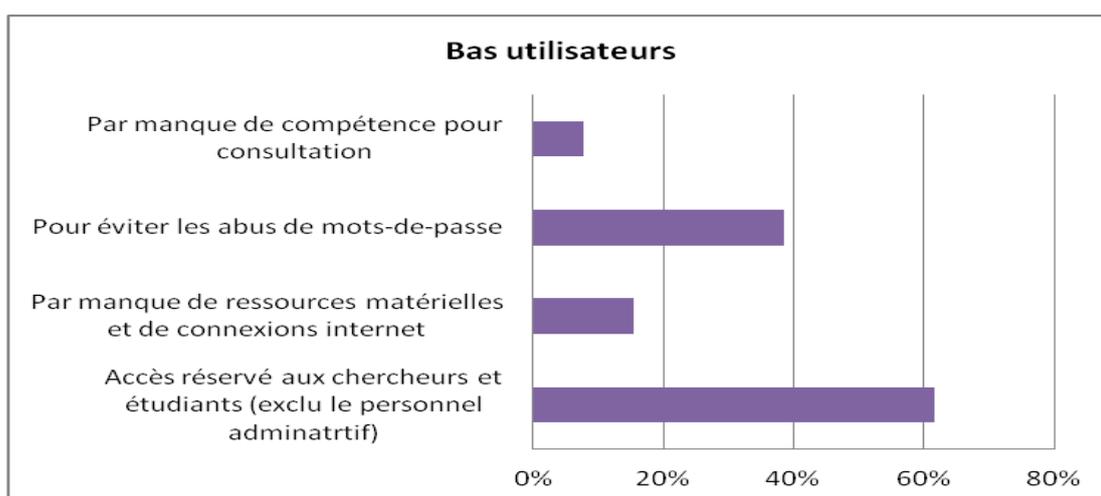
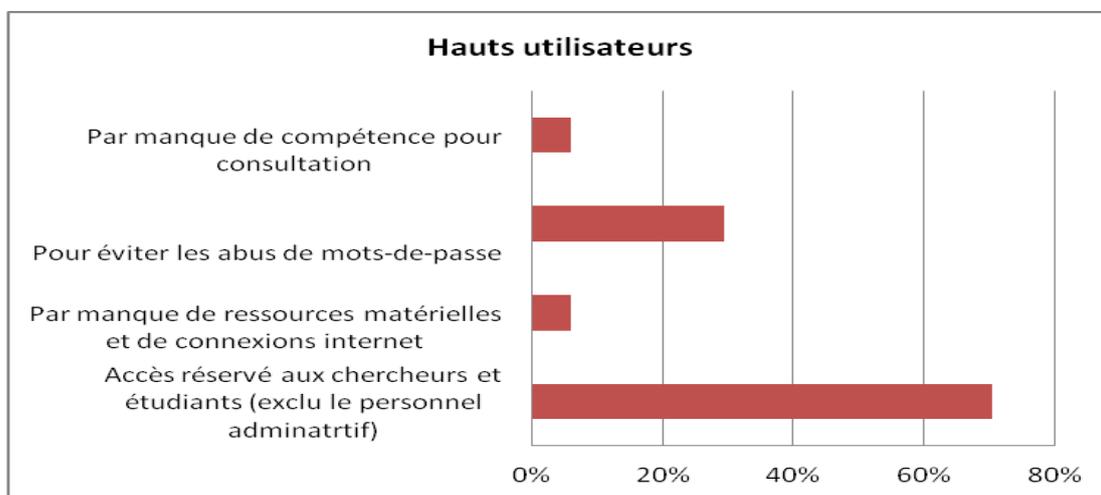
**Graphique 26**

**A qui est proposé l'accès à HINARI au sein de l'institution**



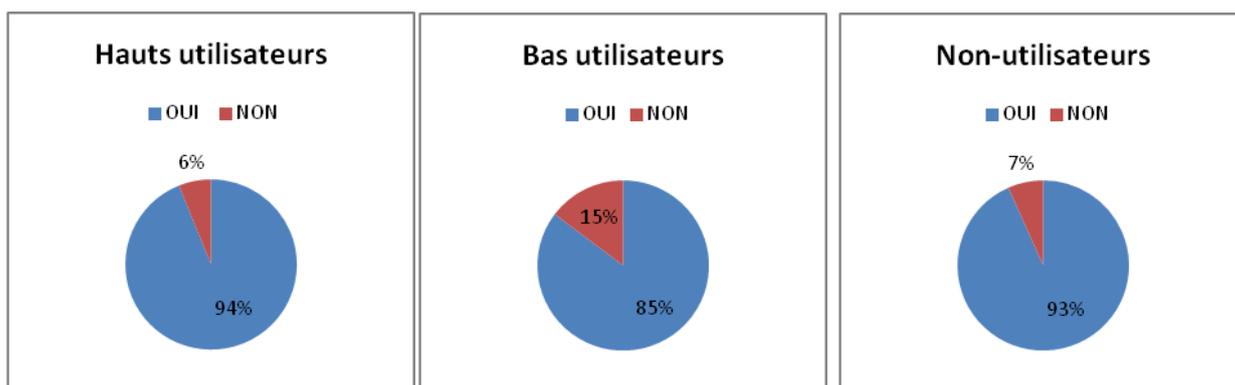
**Graphique 27**

**Pour quelles raisons des mesures de restrictions sont appliquées quant à l'accès à HINARI**



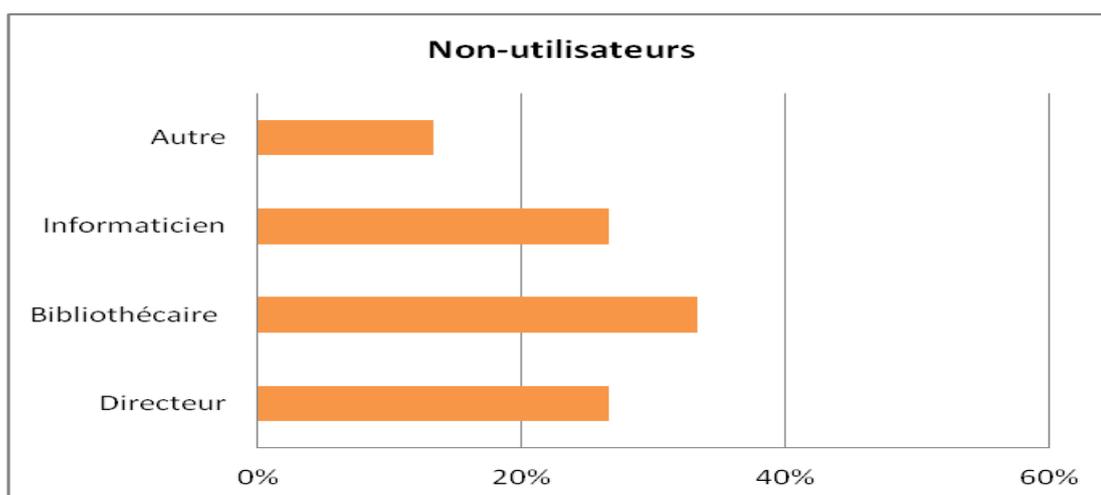
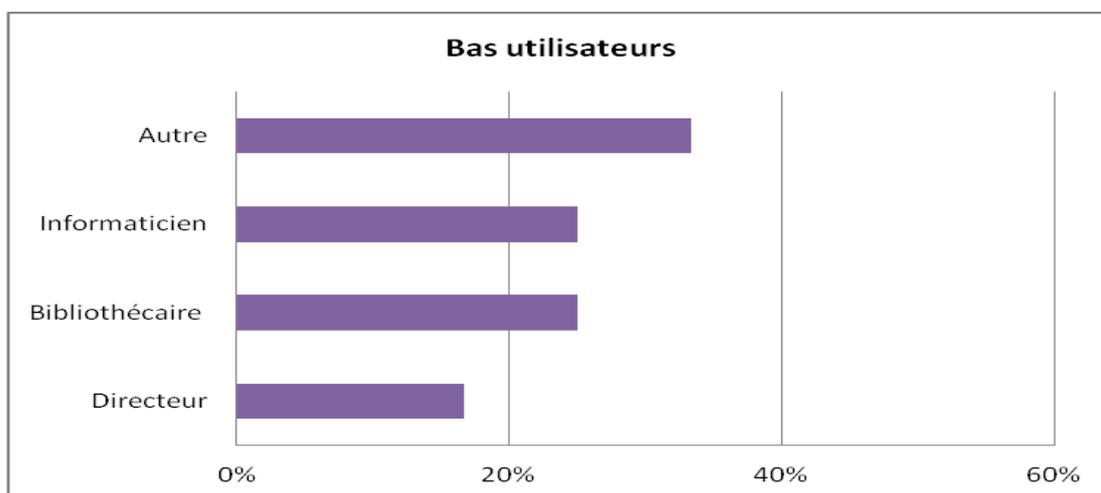
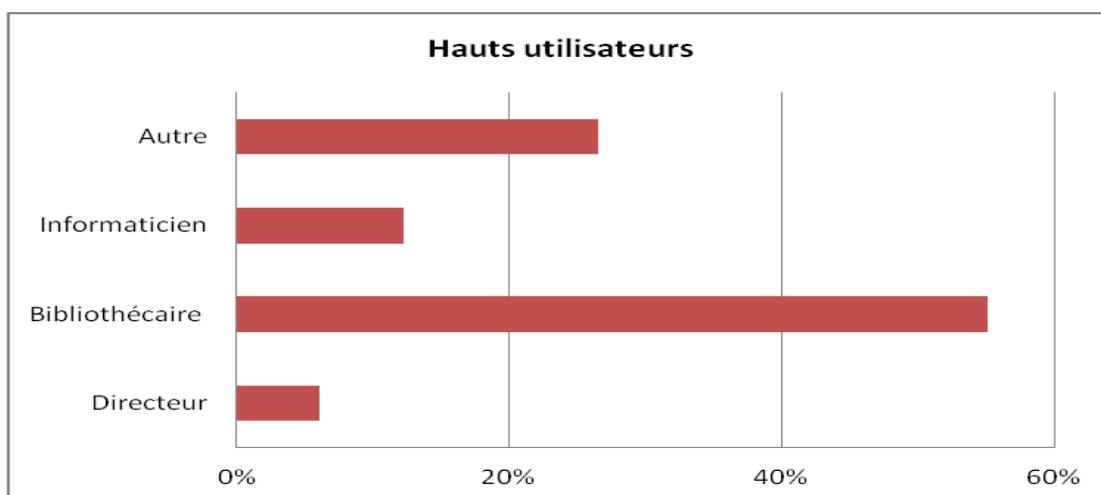
**Graphique 28**

**L'interface HINARI est ergonomique et intuitive pour la recherche**



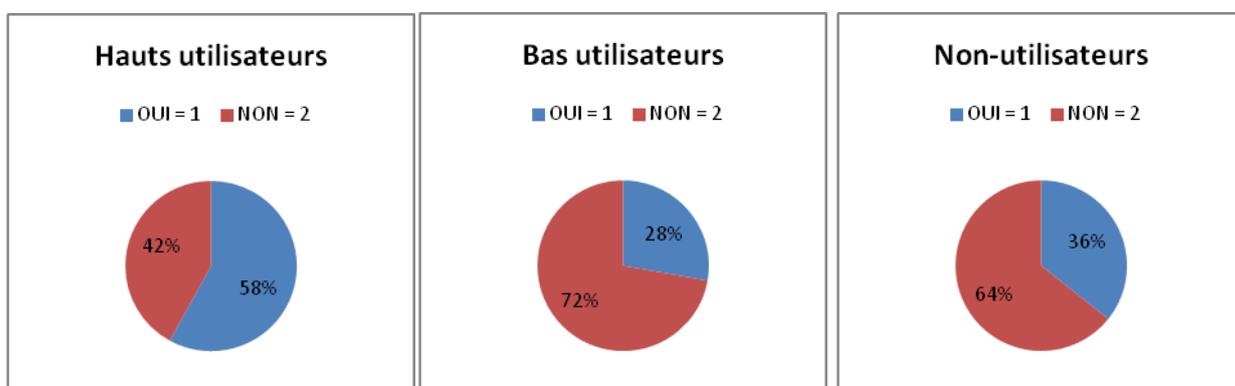
## Graphique 29

### Responsable de la gestion d'HINARI dans l'institution



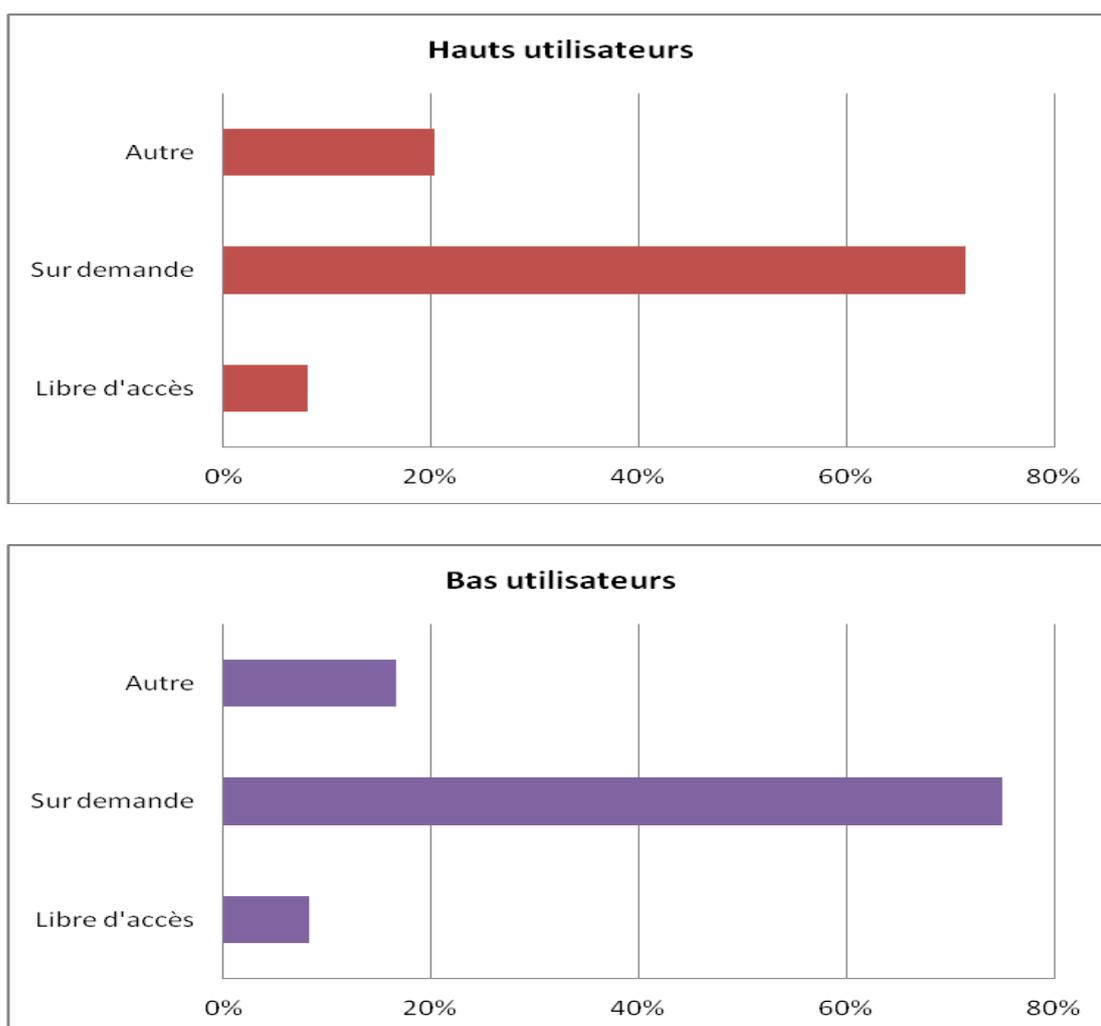
**Graphique 30**

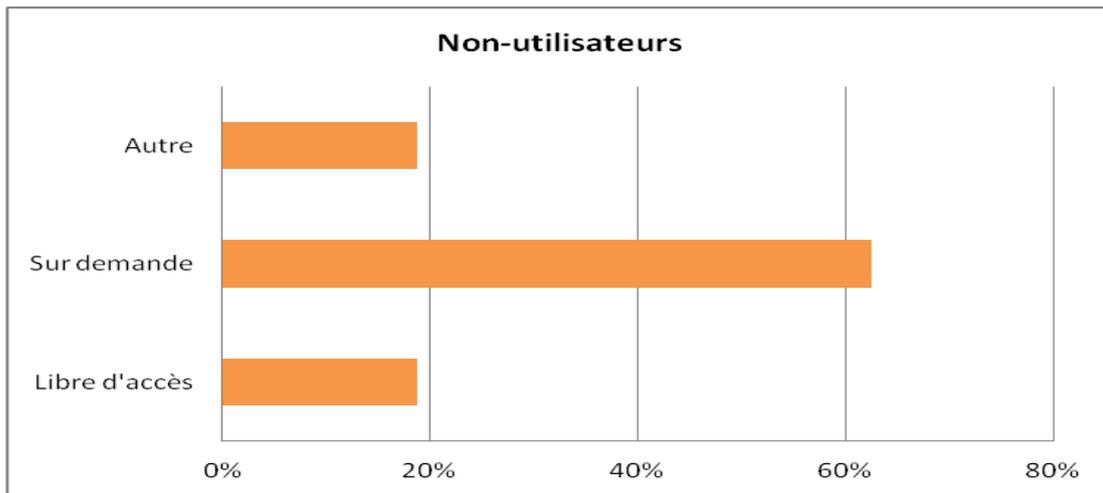
**Les institutions savent comment contacter le personnel HINARI**



**Graphique 31**

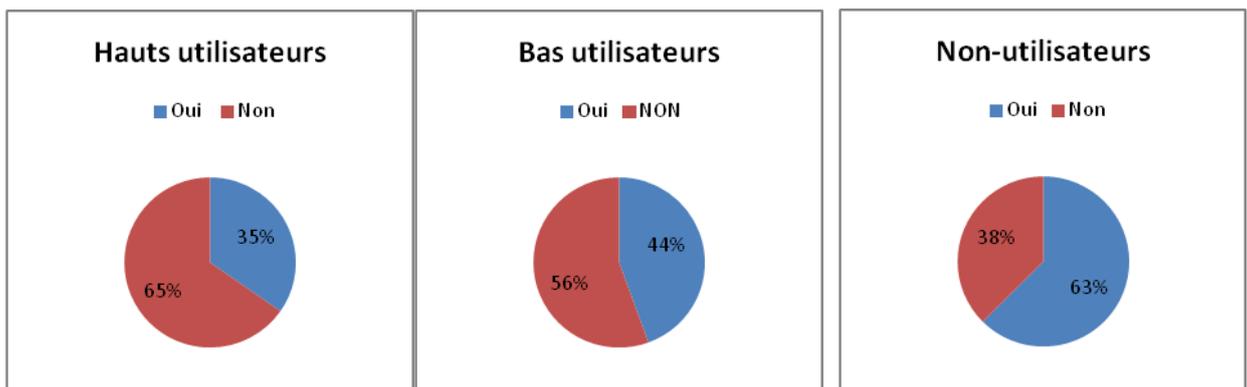
**Comment est gérée la communication du mot-de-passe**





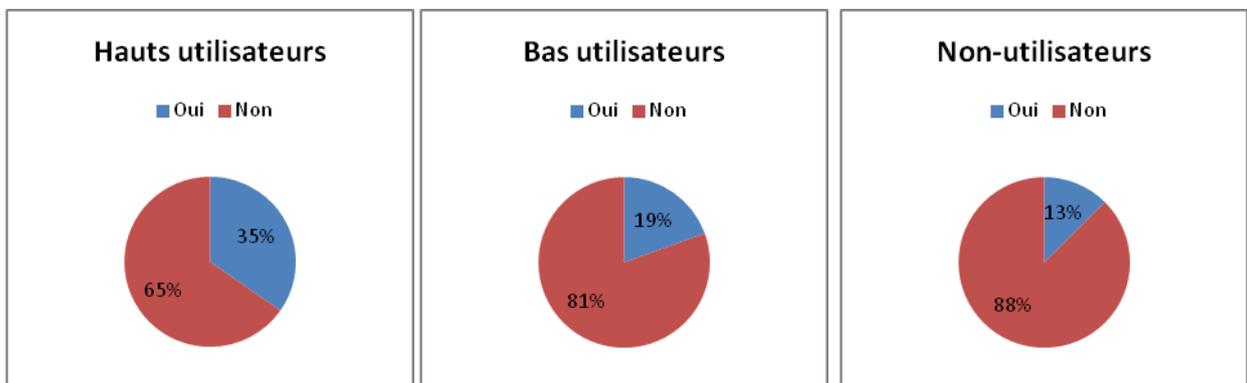
**Graphique 32**

**Le mot-de-passe est une barrière à l'utilisation d'HINARI**



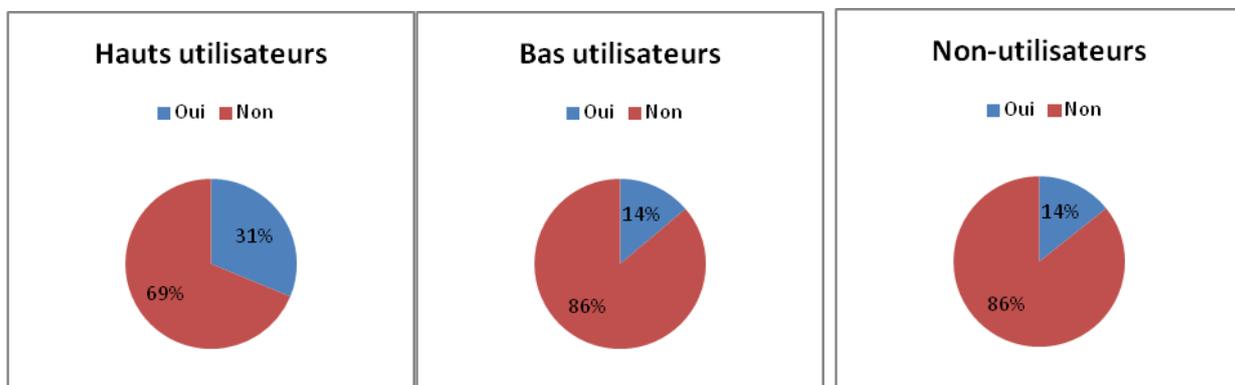
**Graphique 34**

**Le personnel de l'institution a suivi une formation officielle à la recherche sur HINARI dispensée par le programme HINARI ou ITOCA**



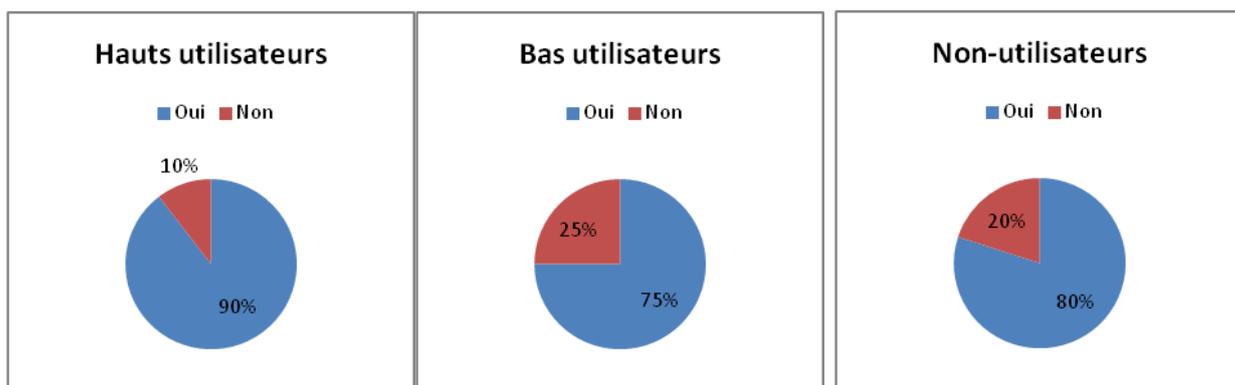
**Graphique 36**

**Connaissance des programmes d'entraînement dispensés par l'équipe HINARI pour la formation à l'utilisation d'HINARI**



**Graphique 37**

**Les sujets phares de l'institution sont représentés dans HINARI**



**Tableau 39**

**Les informations que l'on trouve sur HINARI sont pertinentes pour l'Afrique**

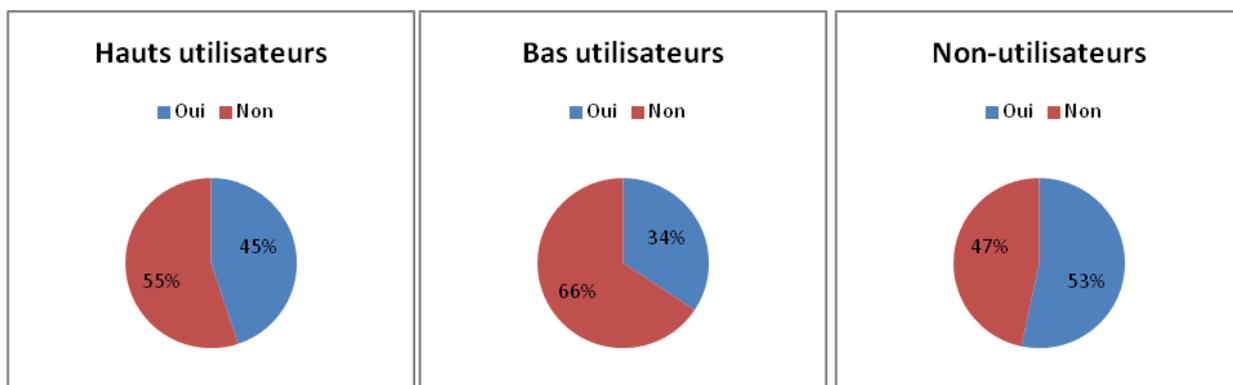
<b>Hauts utilisateurs</b>	
Oui	100%
Non	0%

<b>Bas utilisateurs</b>	
Oui	100%
Non	0%

<b>Non-utilisateurs</b>	
Oui	100%
Non	0%

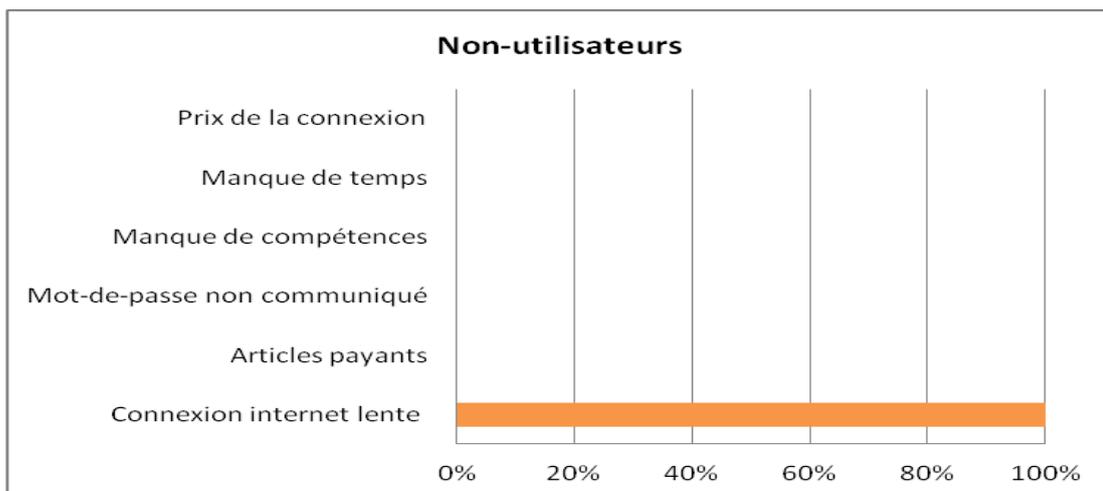
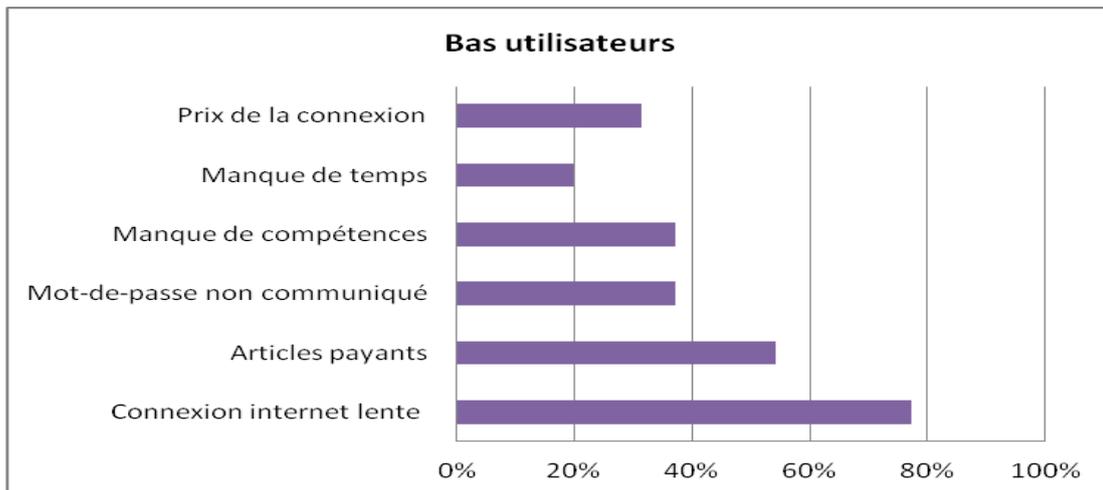
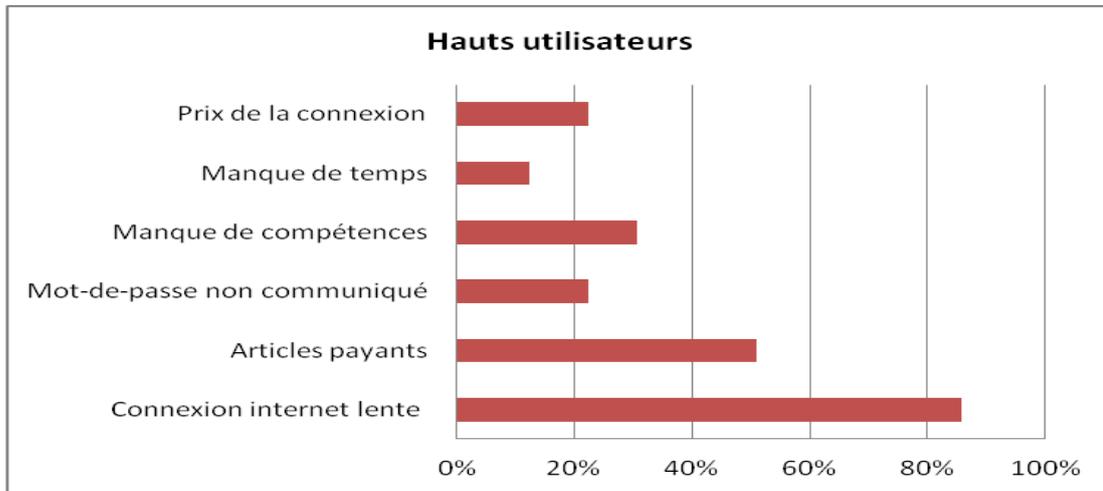
**Graphique 40**

**Les revues dans d'autres sont une barrière pour l'utilisation d'HINARI**



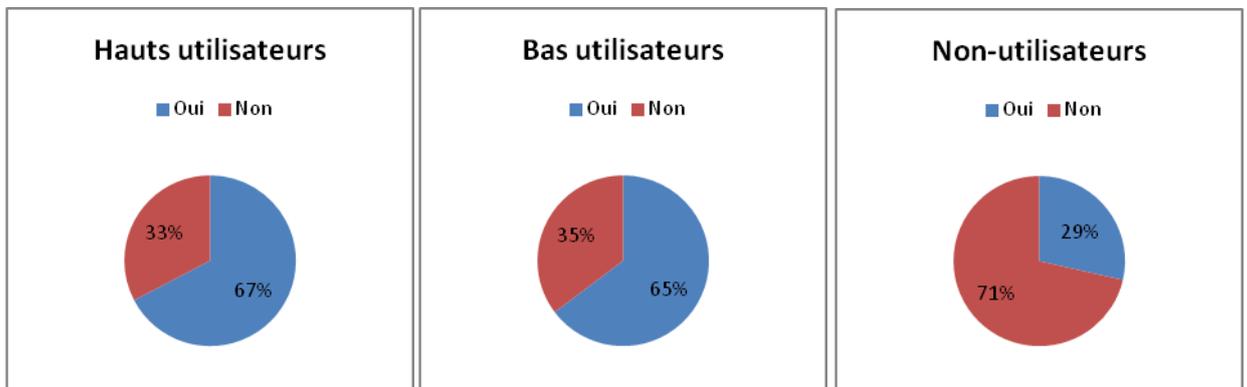
## Graphique 41

### Difficultés d'accès à HINARI les plus souvent reportées



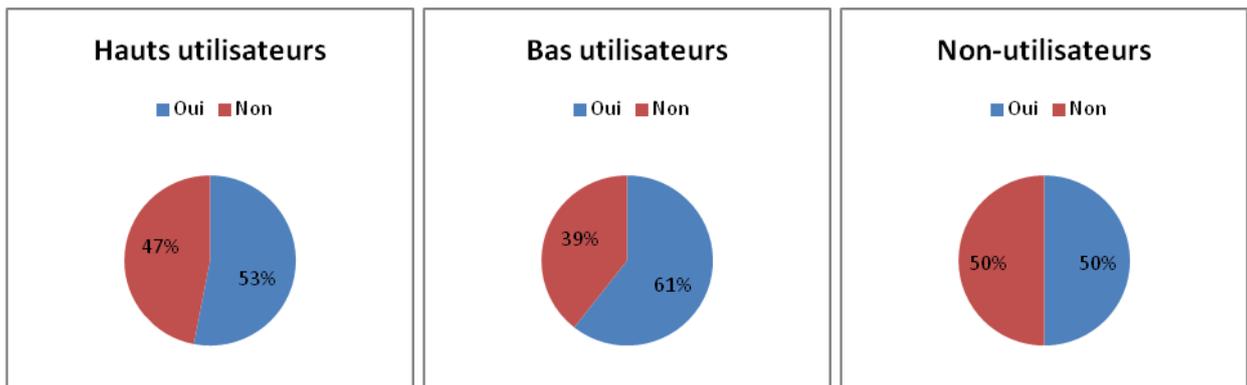
**Graphique 42**

**La vitesse de téléchargement des full-text est satisfaisante**



**Graphique 43**

**Les impressions papiers sont accessibles financièrement**



## Annexe 3

### Présentation des institutions répondantes par nombre de

login

### Hautes institutions

Pays	Nom de l'Institution	Nbre logins	Date *
Cameroun	University of Buea, Faculty of Health Sciences	17171	10.11.2002
Rwanda	Kigali Health Institute	11341	16.07.2002
Sénégal	Réseau Africain de Recherches sur le SIDA. Laboratoire de Bactériologie-Virologie	9695	16.01.2009
Cameroun	Université de Ngaoundere	7349	08.11.2006
Burkina Faso	Center Muraz	6316	05.04.2002
Mali	Faculté de Médecine, de Pharmacie et d'Odonto-Stomatologie Université de Bamako	5696	28.02.2002
Sénégal	Université Cheikh Anta Diop (uCAD)**	5502	20.03.2002
Burkina Faso	Université de Ouagadougou **	5418	06.01.2005
Madagascar	Institut Pasteur de Madagascar	5083	16.02.2002
DRC***	Université de Kinshasa (RDC)	4852	16.02.2002
Burundi	University of Ngozi, Institut Universitaire des Sciences de la Santé (IUSS)	3916	17.07.2008
Madagascar	Bibliothèque Universitaire D'Antananarivo	3816	29.08.2007
Rwanda	Faculté de Médecine, université Nationale du Rwanda	3589	30.01.2002
Côte d'Ivoire	Centre Suisse de Recherches Scientifiques en Côte d'Ivoire	3281	02.02.2012
Sénégal	Département d'Odontologie et de stomatologie	3194	29.03.2006
Burkina Faso	Bibliothèque de l'unité de Formation et de Recherche des Sciences de la Santé	2482	20.05.2002
Cameroun	Centre international de Référence Chantal Biya	2386	08.11.2006
Sénégal	Centre de Formation et de Recherche en Santé de la Reproduction	1669	16.06.2003
Madagascar	Institut Malgache de Recherches Appliquées	1318	03.10.2002
Niger	Université Abdou Moumouni. Faculté des sciences de la sante	1246	04.03.2009
Niger	Université Abdou Moumouni. Faculté des Sciences	822	11.02.2008
Rwanda	Centre Hospitalier de Kigali	729	20.03.2002
Burkina Faso	Bibliothèque universitaire Centrale/Université Polytechnique	721	01.02.2006
Sénégal	Grand Yoff General Hospital	695	16.07.2002
Sénégal	Centre hospitalier national de Fann	695	07.09.2005
Cameroun	Université de Dschang	678	01.02.2006
Benin	Université de Parakou	665	11.03.2010

Burundi	Université du Burundi, Bibliothèque Faculté de Médecine	626	20.03.2002
Madagascar	Université d'Antananarivo. Faculté de Médecine	539	04.02.2008
Rwanda	Institut de Recherche Scientifique et Technologique(IRST)	523	29.05.2008
Burundi	Institut national de santé publique	494	08.11.2006
Sénégal	Ecole Inter-Etats des sciences et médecines vétérinaires	424	03.01.2006
Burundi	Centre Hospitalo - universitaire de Kamenge/Faculté de Médecine de Bujumbura	416	28.11.2007
Rwanda	National Reference Laboratory	390	07.09.2010
Benin	Agence universitaire de la Francophonie	330	28.06.2005
Madagascar	Centre de Formation de l'Association Malagasy contre le Diabète-AMADIA **	326	19.01.2010
Sénégal	Institut de Santé et Développement (ISED)	272	11.06.2010
Burkina Faso	African program for onchocerciasis control	258	20.03.2009
Niger	Centre de Recherche Médicale et Sanitaire (CERMES)	255	30.04.2003
Benin	Clinique Universitaire d'Urologie et d'Andrologie	249	07.09.2010
Rwanda	Commission Nationale de Lutte contre le SIDA (CNLS)	245	15.02.2010
Benin	Centre de Recherche Entomologique de Cotonou	234	17.04.2009
Burkina Faso	Centre Hospitalier National Souro Sanou	209	20.03.2002
Burkina Faso	Direction Régionale de la Santé du Centre-Est	191	26.09.2008
Tchad	Hôpital Général de Référence Nationale	191	01.03.2006
Côte d'Ivoire	Centre hospitalier et universitaire de Treichville	168	07.09.2010

\* Date d'enregistrement au programme HINARI

\*\* Institution qui ont répondu 2 fois

\*\*\* DRC = République Démocratique du Congo

## Basses institutions

Pays	Nom de l'Institution	Nbre logins	Date*
Madagascar	Institut Malgache des Vaccins Vétérinaires (IMVAVET)	7	12.09.2011
Rwanda	Hôpital de SHYIRA	7	26.08.2009
Rwanda	Catholic University of Rwanda	7	13.07.2011
Cameroun	Université de Yaoundé I	6	13.01.2009
Rwanda	Hôpital de District KIREHE	6	10.05.2010
Burkina Faso	Centre Ecologique Albert Schweitzer	5	07.09.2010
Cameroun	Saint Veronica Medical Centre, St. Francis School of Nursing and Midwifery, Buea	5	13.10.2011
DRC	Imagerie Médicale pour Tous	5	15.03.2010
Burkina Faso	Service de Documentation. Direction des Etudes et de la Planification. Ministère de la Santé	4	20.03.2009
Burkina Faso	Programme d'Appui au Monde Associatif et Communautaire (PAMAC)	4	28.06.2011
DRC	Direction de lutte contre la maladie	4	11.02.2008

Madagascar	Centre d'Appareillage de Madagascar Befelatanana. USFR	4	19.09.2011
Benin	Programme National de Lutte contre le Sida	3	28.09.2011
Burkina Faso	Secrétariat permanent de lutte contre le SIDA et les IST Ouagadougou Burkina Faso	3	07.12.2007
DRC	Centre de Documentation de l'Enseignement Supérieur, universitaire et de la Recherche de Kinshasa	3	16.09.2003
Burkina Faso	Institut de l'Environnement et de Recherches Agricoles	2	20.03.2009
Comoros	Ministère de la santé. Programme National de lutte contre le paludisme	2	29.08.2011
Côte d'Ivoire	Institut national Polytechnique	2	09.03.2011
Madagascar	FIFAMANOR - Centre de Développement Rural et de Recherche Appliquée Ministère de l'Agriculture de l'Elevage et de la Pêche	2	04.02.2008
Madagascar	Office Malgache de la Propriété Industrielle (OMAPI)	2	02.12.2010
Sénégal	Ministère de la santé et de la prévention, région médicale de Kédougou, district sanitaire de Saraya	2	26.08.2009
Sénégal	Ministère de l'Enseignement Supérieur, des Universités	2	04.10.2010
Togo	Faculté Mixte de Médecine et de Pharmacie	2	21.02.2007
Togo	Ecole Nationale des Auxiliaires Médicaux	2	13.02.2008
Benin	Ecole Polytechnique d'Abomey-Calavi (département d'imagerie médicale et d'analyse biomédicale)	1	06.07.2007
Burkina Faso	Direction Régionale de la Santé des Cascades	1	26.10.2010
Cameroun	Centre for Independent Development Research	1	07.09.2010
CAR****	Ministère de la Santé. Direction du Programme Elargi de Vaccination	1	26.10.2011
Tchad	Hôpital Evangélique de Koyom	1	29.08.2011
DRC	institut National de Recherche Biomédicale	1	05.12.2003
DRC	Centre de recherche en maladies tropicales de l'Ituri	1	29.06.2011
Côte d'Ivoire	Centre National de Recherche Agronomique (CNRA)	1	26.02.2009
Côte d'Ivoire	Hôpital général port-bouet	1	17.02.2010
Côte d'Ivoire	Groupe de Recherche sur les Savoirs Traditionnels (GREST)	1	17.02.2010
Madagascar	Institut Nationale Des Sciences Et Techniques Nucléaires	1	04.02.2008
Togo	Centre de Formation en Santé Publique	1	27.02.2009
Togo	Université de Lomé. Unité de Recherche Démographique	1	20.04.2009

\*\*\*\* CAR = République Centrafricaine

## Non-utilisatrices

<b>Pays</b>	<b>Nom de l'Institution</b>	<b>Nbre logins</b>	<b>Date*</b>
Burkina Faso	Direction régionale de la Santé des Hauts Bassins	0	26.09.2008
Burkina Faso	District Sanitaire de Sapouy	0	26.09.2008
Burkina Faso	District Sanitaire de Manga	0	19.11.2008
Burundi	Association Burundaise Pour le Bien Être Familial (ABUBEF)	0	03.10.2011
RDC	Centre Médical Evangélique de Nyankunde	0	05.07.2007
Guinée	Clinique Ophtalmologique Bartimée	0	22.12.2011
Côte d'Ivoire	Ministère de la Santé et de l'Hygiène Publique, Programme national de nutrition	0	01.04.2010
Côte d'Ivoire	Université d'Abobo-Adjamé **	0	07.09.2010
Madagascar	Ministry of Health	0	05.12.2003
Madagascar	Université d'Antsiranana	0	29.08.2007
Madagascar	Programme National de Lutte contre le Paludisme (PNLP)	0	01.07.2011
Mali	Centre Charles Mérieux Bamako **	0	01.12.2006
Mali	Agence Nationale d'évaluation des hôpitaux	0	29.08.2011
Togo	Centre de Perfectionnement en Soins Infirmiers de l'Hôpital Baptiste Biblique	0	13.02.2008

## Annexe 4

### Grille d'entretien et compte rendu de l'entretien avec M. Diokh

#### Grille d'entretien

Thèmes à aborder	Relances verbales
Typologie de l'institution	<i>Combien de personnes? Quels domaines d'étude principale? Plan national sur la santé?</i>
HINARI	<i>Comment en avez-vous entendu parler? Qui a fait la démarche pour l'obtenir? Soutien de la direction?</i>
Bibliothèque	<i>la biblio occupe-t-elle une place stratégique dans l'institution? Soutenue par la hiérarchie? Active dans l'institution? Collaboration avec les TIC?</i>
Infrastructure	<i>Avez-vous assez d'ordinateurs? Une connexion?</i>
Bibliothécaire	<i>Bibliothécaire diplômé? Quelle est son implication dans l'institution et dans la promotion de son service? Suit-il des formations continues? A-t-il suivi une formation pour HINARI?</i>
Formations	<i>Quels types de formations sont proposés aux collaborateurs? Comment se déroulent-elles?</i>
Promotion / marketing	<i>Avez-vous mis en place une campagne de promotion pour HINARI? Stratégie de promotion sur le long terme?</i>
Mot-de-passe	<i>Comment est-il géré? Qui le détient? Est-ce que les collaborateurs savent où le trouver?</i>
Collaboration	<i>Est-ce que vous travaillez en collaboration avec d'autres organismes? Organisez-vous des rencontres, des séminaires, etc.?</i>
Recommandations	<i>Quels sont pour vous les facteurs qui assurent une bonne utilisation d'HINARI</i>

#### Compte-rendu de l'entretien avec M. Paul Diokh

L'Université de Dakar est un établissement public, un agent de l'Etat. De ce fait, un budget quoique « pas très costaud » est attribué à la bibliothèque. Celle-ci offre ses services et prestations aux nombreux étudiants et enseignants mais est également ouverte au public pour leurs recherches.

Le Sénégal est très avancé en matière de connectivité et aujourd'hui la bibliothèque a accès au wifi. A l'époque, il y avait 10 ordinateurs et trois bibliothécaires qui répondaient aux demandes du public. M. Diokh précise que la bibliothèque était incontournable dans l'institution et que c'était un réflexe pour les usagers que de s'y rendre pour leurs recherches documentaires. Aujourd'hui, l'amélioration de l'infrastructure et l'accès facilité à Internet a rendu le public de cette bibliothèque très autonome et deux bibliothécaires y travaillent.

Au niveau des Universités de Dakar, tous les bibliothécaires sont des professionnels diplômés de l'Ecole de Dakar (EBAD). D'ailleurs notre répondant précise immédiatement que cela doit certainement expliquer le bon niveau d'utilisation d'HINARI.

Suite à leur inscription à HINARI, les bibliothécaires ont suivi deux formations qui leur ont permis d'assurer une bonne promotion de la ressource dans l'institution. M. Diokh se rappelle d'exercices pratiques à effectuer très rapidement, pour juger le niveau de compétence du bibliothécaire et à la clé, une petite mise pour les plus rapides.

Au niveau de la promotion, les bibliothécaires de l'Université sont très actifs et ne cessent de promouvoir leurs ressources. Une formation est dispensée tous les lundis dans les locaux de la bibliothèque où les nouveautés sont présentées ainsi que des exercices pratiques dans les bases de données. Le responsable a également mis en place une petite campagne de promotion avec le slogan « Saviez-vous que... ? » qui présente les ressources disponibles à la bibliothèque.

L'Université de Dakar a déjà eu des problèmes quant à la diffusion abusive du mot-de-passe. Afin de pouvoir assurer un minimum de contrôle, les ordinateurs consultatifs de la bibliothèque ont le mot-de-passe enregistré, ainsi les usagers n'ont pas besoin de passer par le bibliothécaire pour avoir le code. Cependant, des accès « privés » sont acceptés dans la mesure où cela reste dans le cadre du campus. Ce sont en général les médecins ou les laborantins qui ont des ordinateurs dans leurs bureaux qui en profitent.

La bibliothèque de l'Université de Dakar fait partie d'un consortium regroupant 20 bibliothèques de Dakar et de Thiès. Cela leur permet entre autre de partager les accès aux autres bases de données auxquelles elles souscrivent grâce au petit budget qu'elles reçoivent. M. Diokh nous explique que quand il n'a pas accès à un article il fait une demande de photocopie auprès d'une autre bibliothèque partenaire.

Un partenariat existe également entre l'Ecole de bibliothécaires et les anciens étudiants, devenus professionnels, ainsi ils peuvent être invités à suivre des modules ou alors, comme dans le cas de M. Diokh, accueillir des étudiants pour des sessions de formation dans ses locaux. L'EBAD est la meilleure école dans le domaine de l'Information documentaire en Afrique, et aujourd'hui le programme de formation à distance (FOAD) permet à un plus grand nombre de se former même si la qualité du titre obtenu est remise en cause car l'évaluation à distance n'est pas considérée comme sérieuse.

Finalement, M. Diokh recommande de traiter le problème des nombreux articles actuellement indisponibles sur HINARI car payants. En effet, selon lui, les gens considèrent que c'est une perte de temps de faire une recherche, de cliquer sur un lien et après un moment d'attente (la connexion reste lente) de voir que l'article est de toute façon pas téléchargeable. Il recommande que les articles payants n'apparaissent pas dans les résultats de recherche.