Des ressources pour l'évaluation
Des repères pour l'action

Évaluation réalisée avec l'appui du F3E pour RITIMO - 263Ev

Évaluation des actions d'éducation et d'information du public de Ritimo

Juin 2008

Rapport final et annexes

Auteurs :

Alain Aussems
Brigitte Gaiffe

ITECO
Centre de formation pour le développement

ITECO
Centre de formation pour le développement et la solidarité internationale

2, rue Renkin - 1030 Bruxelles
Belgique
Tél : 32 2 243 70 30
www.iteco.be

Fonds pour la promotion des Etudes préalables, des Etudes transversales et des Evaluations
F3E • 32, rue Le Peletier 75009 Paris, France • T 33 (0)1 44 83 03 55 • F 33 (0)1 44 83 03 25 • f3e@f3e.asso.fr • www.f3e.asso.fr
Association loi 1901 • Organisme de formation professionnelle n° 1 175 33 664 75 depuis le 30 06 2000 • N° Siret : 410050678 00029 • Code APE : 913 E

Résumé

STRATEGIE DU RESEAU RITIMO
Pertinence - La stratégie 'naturelle' (non explicitée) de Ritimo s'est avérée jusqu'aujourd'hui 'pertinente' et adaptée en regard de ses différents domaines d'activités et de leur mise en œuvre *via* l'adoption de processus de professionnalisation et de mutualisation. L'évolution vers les activités d'EADSI se confirme et répond à l'évolution du contexte. On observe dans la pratique une diversification des publics au-delà du public associatif, avec une augmentation du public jeune notamment ; il est donc nécessaire de développer la mise en contact de ces publics avec l'information en diversifiant les stratégies et les méthodes éducatives (animation, éducation, communication, relais de Campagne, etc.), c'est-à-dire en professionnalisant le champ de l'EADSI, en apportant à la politique documentaire les adaptations nécessaires et en développant les stratégies de partenariat locales, régionales et nationales. L'accueil reste pertinent, même si la fréquentation des Centres est quantitativement moindre. En même temps qu'il apparaît nécessaire de spécifier davantage les publics, il serait pertinent de développer une stratégie plus percutante vis-à-vis du grand public, notamment en rendant le site plus attractif et en multipliant les opérations médiatiques d'envergure.
Cohérence - Les domaines d'activité sont cohérents et complémentaires ; cependant, on constate que, tout comme la tête de réseau, chaque Centre doit équilibrer, souvent avec difficultés, les différents domaines selon sa situation propre (contexte organisationnel et financier). Nous pensons que Ritimo doit confirmer son identité et la notoriété qu'il a acquise en tant que réseau de *Centres de Documentations* où les documents sont physiquement accessibles. Sur cette base, il n'est pas exclu que certains membres se spécialisent dans la production documentaire, par exemple, tandis que d'autres développent une compétence davantage orientée vers l'EADSI (animation / éducation/ etc.) ; ceci nous paraît inévitable et même souhaitable. Dans ce sens, il serait important que Ritimo fasse un effort de définition et d'explicitation d'une stratégie (liens objectifs – publics) autre que seulement 'naturelle', tout en conservant une certaine flexibilité. Donner davantage de visibilité à la stratégie est d'autant plus important que le réseau est amené à se complexifier avec le développement de profils différenciés pour les Centres et pour les Relais. Un nouvel équilibrage des activités globales du réseau (Centres et tête de réseau) vers davantage d'EADSI semble incontournable étant donné l'évolution actuelle.
ACTIVITES DU RESEAU RITIMO
Efficacité - L'efficacité du réseau au sens propre n'est pas évaluable aujourd'hui dans la mesure où il ne se dote pas explicitement de résultats / objectifs intermédiaires à atteindre ; dès lors, on ne peut comparer ses performances par rapport à ses intentions (il n'existe pas de véritables 'indicateurs'). Cependant, le réseau est performant par de nombreuses productions reconnues de qualité qui atteignent un nombre croissant de citoyens. Nous pensons particulièrement aux bases de données mutualisées et à la labellisation des documents pour lesquels les processus de professionnalisation et de mutualisation mis en œuvre garantissent la qualité. Il serait intéressant qu'il existe un système équivalent à la labellisation dans le domaine de l'EADSI, notamment dans le domaine de la formation.
Efficience - D'une certaine façon, au vu des résultats de qualité produits par l'ensemble des activités menées par le réseau Ritimo en regard des moyens humains et matériels dont il dispose, on peut affirmer qu'à l'heure actuelle son efficience est élevée. Cependant, on constate, tant au niveau des Centres que de la tête de réseau, un gonflement du volume des activités ce qui induit des lenteurs et des lourdeurs ainsi que, de la part des Centres, un désinvestissement de certaines tâches laborieuses (correction des notices, contributions diverses au réseau, etc.). Cette situation ne nous semble pas tenable à moyen terme, d'autant plus que le développement du domaine de l'EADSI s'avère aujourd'hui incontournable et sa professionnalisation recommandée. Les ressources humaines bénévoles et militantes, apportée notamment par les retraités, posent des questions de

renouvellement à court terme ; même si la dynamique du réseau est indissociable de son engagement militant et de ses pratiques démocratiques, nous pensons que sa survie dépend de la capacité qu'il manifestera à diversifier ses sources de financements, tant au niveau des Centres qu'au niveau de la tête de réseau. Par ailleurs, la tête de réseau doit veiller à maintenir un équilibre soutenable et lisible entre les moyens qu'elle utilise pour ses propres activités et ceux qu'elle affecte aux Centres.

Sommaire

RÉSUMÉ **2**

CHAPITRE 1 - LE CADRE DE L'ÉVALUATION **6**

1.1 CONTEXTE DE L'ÉVALUATION 6
1.2 OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION 6
1.3 GRILLES D'ANALYSE 7
1.3.1. Schéma de T. De Smedt *7*
1.3.2. Tableau des quatre grands pôles de l'éducation au développement *8*
1.4 MÉTHODOLOGIE 12
1.5 MISE EN ŒUVRE DE L'ÉVALUATION ET RECUEIL DE DONNÉES 12
1.6 PRINCIPALES DIFFICULTÉS ET LIMITES RENCONTRÉES : 12

CHAPITRE 2 - RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION : VISIONS DU DISPOSITIF RITIMO **14**

2.1 INTRODUCTION : ÉVOLUTION DE RITIMO DEPUIS 1998 14
2.2 VISIONS DU DISPOSITIF PAR LES CENTRES 16
2.2.1 Entretiens (et visite) auprès de neuf Centres *16*
2.2.2 Questionnaire *35*
2.3 RITIMO VU PAR SES PARTENAIRES 37
2.4 LE DISPOSITIF SELON L'ÉQUIPE NATIONALE 42
2.4.1 Fonctionnement du réseau *42*
2.4.2 Activités *43*
2.4.3 Points forts – points faibles *50*
2.5 LE SITE SOUMIS AU REGARD D'UN EXPERT 52
2.5.1 Période de l'observation *52*
2.5.2 Référencement et visibilité *52*
2.5.3 Présentation, mise en forme et graphisme *52*
2.5.4 Interactivité et prise de contact *52*
2.5.5 Structure et repérage interne *52*
2.5.6 Statistiques de fréquentation *55*
2.5.7 Les sites connexes Bibliothèque internationale Rinoceros et Expériences internationales DPH *56*

CHAPITRE III – CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES **57**

3.1 PERTINENCE, COHÉRENCE ET EFFICACITÉ DES DOMAINES D'ACTIVITÉS, DES OUTILS ET DISPOSITIFS VIS-À-VIS DES PUBLICS 57
3.1.1 Public *57*
3.1.2 Fonds documentaire *58*
3.1.3 Bases de données *58*
3.1.4 Publications papier *59*
3.1.5 Site www.ritimo.org *60*
3.1.6 Ouverture au public-cible / accueil *61*
3.1.7 Animation, éducation, relais de campagnes *62*
3.2 PERTINENCE ET COHÉRENCE GLOBALE DE LA STRATÉGIE D'INFORMATION ET D'EADSI DE RITIMO PAR RAPPORT AUX RÔLES QUE LE RÉSEAU SE DONNE DANS SA CHARTE 64

3.2.1 Quelle appréciation les évaluateurs font-ils de la cohérence des 6 domaines d'activités au regard des objectifs ? 64
3.2.2. Quelle est la pertinence de la recherche de notoriété et de visibilité permettant à Ritimo de viser le « public le plus large possible » ? Cette politique a-t-elle donnée des résultats ? Comment peut-elle être améliorée ? 68
3.2.3. Quelle est la satisfaction des partenaires institutionnels et associatifs, pour qui le réseau est un partenaire voire un outil ? Quelles sont les attentes non couvertes ? Quels sont les outils les plus appréciés ? 69
3.2.4. Quelle appréciation des évaluateurs de l'efficience organisationnelle de Ritimo au regard des moyens en œuvre et quel avis sur la réforme statutaire en cours ? 70
3.2.5. Quelle appréciation en terme de cohérence externe le consultant fait-il des liens que les membres de Ritimo tissent avec d'autres structures actives sur leur territoire (bibliothèques et Centres documentaires municipaux, Education nationale,…) 71

ANNEXES 73

ANNEXE I : SYNTHÈSE DES RÉPONSES AU QUESTIONNAIRE 74
Fonds documentaire 74
Bases de données 78
Publications papier 81
Site Ritimo 86
Ouverture au public-cible / accueil 90
Animation, éducation, relais de campagnes 95
Stratégie globale 102
ANNEXE II : GRILLE D'ENTRETIEN AVEC LES PARTENAIRES 110
ANNEXE III : PROGRAMME DE L'ATELIER AVEC L'ÉQUIPE NATIONALE – TÊTE DE RÉSEAU 112

CHAPITRE 1 - Le cadre de l'évaluation

1.1 Contexte de l'évaluation

RITIMO, **réseau français des Centres de documentation et d'information pour le développement et la solidarité internationale** se trouve à l'heure actuelle à une époque charnière où il est occupé à redéfinir sa **mission** et sa **stratégie globale** (processus de réforme des textes institutionnels en cours), ceci en raison de l'évolution du **contexte** (internationalisation des contours de la solidarité, évolution des perceptions des gens sur le sujet, nouveaux modes de consommation de l'information).

RITIMO se définit la fois comme **'offreur de services'** (information et éducation au développement et à la solidarité internationale –EADSI-, coordination du réseau,…) et comme **'acteur'** (représentation nationale et internationale de ses membres). En tant qu'acteur, il vise la '*mobilisation citoyenne pour la solidarité internationale et pour un autre monde'* (objectif politique). Son bailleur de fonds principal (le MAE) est plus particulièrement intéressé par sa mission d'information / documentation orientée vers le grand public.

'Activités documentaires' et **'actions éducatives'** circonscrivent dès le départ les principaux 'domaines d'activité' de RITIMO. Elles visent à offrir à ses publics une 'éducation à la citoyenneté internationale' en contrepoids au flux croissant des 'informations de masse'. Cependant, évolution du contexte obligeant, le développement des **outils** nécessaires à la **mutualisation des activités** des membres ainsi que, corrélativement, une plus grande **professionnalisation** de la tête de réseau ont pris de plus en plus de place dans l'opérationnalisation de sa mission. Ceci s'est traduit par une évolution du **dispositif** mis en place (notamment : élargissement du réseau à des relais, animations internes, réponses collectives à l'adresse des publics, développement de partenariats).

La **demande d'évaluation** était donc sous-tendue par une attente à la fois de **validation** et de **propositions** en ce qui concerne le nouveau dispositif de réforme institutionnelle émergent et déjà en chantier. Cette validation et ces propositions (recommandations) devaient s'appliquer aux six domaines d'activités présentés dans les *Termes de Référence*, à savoir :

- le fonds documentaire,
- la base de données,
- les publications papier,
- le site internet
- l'ouverture / accueil du public-cible,
- les activités relatives d'animation / éducation / relais de campagnes (information – plaidoyer).

Les améliorations à proposer sont sensées apporter une meilleure réponse aux attentes / demandes du public-cible et accroître la pertinence et la cohérence de la stratégie de RITIMO et de son réseau.

1.2 Objectifs de l'évaluation

La **mission d'évaluation** a été organisée sur la base des orientations proposées dans les *Termes de Référence* et autour des objectifs qui y étaient suggérés.

L'**objectif global** de l'évaluation est de contribuer par ses propositions à renforcer la capacité du réseau RITIMO à fournir une réponse pertinente aux demandes du public-cible en ce qui concerne l'information et l'engagement en faveur du développement et de la solidarité internationale.

L'**objectif spécifique** de l'évaluation est de disposer d'éléments d'appréciation…

- d'une part de la pertinence et de la cohérence de la stratégie globale proposée et mise en œuvre par RITIMO
- d'autre part de l'efficacité et de l'efficience des activités engagées

… et de produire des recommandations qui alimentent la réflexion du réseau, inspirent la refonte de sa Charte et permettent d'améliorer et de professionnaliser son dispositif collectif de mutualisation.

La portée de l'évaluation a été négociée entre le *Comité de Pilotage* et les évaluateurs, lors de la réunion de cadrage du 8 mars 2008, afin de recentrer le champ d'évaluation sur l'analyse du dispositif et de son fonctionnement par rapport aux objectifs du réseau. , en identifiant les questions essentielles qui devront faire l'objet d'observations et d'appréciations :

- **Pertinence** et **cohérence** : dans quelle mesure la stratégie globale de RITIMO correspond-elle aux rôles qu'il se donne dans sa Charte et aux attentes nourries à son égard par les membres du réseau et par ses partenaires ?
- **Efficacité** et **efficience** : dans quelle mesure le dispositif de mutualisation mis en place (valeur ajoutée du réseau) est-il efficace et efficient ?

L'évaluation a été menée en tenant compte de l'accessibilité des sources d'informations, des contraintes spatiales et temporelles ainsi que des ressources financières.

1.3 Grilles d'analyse

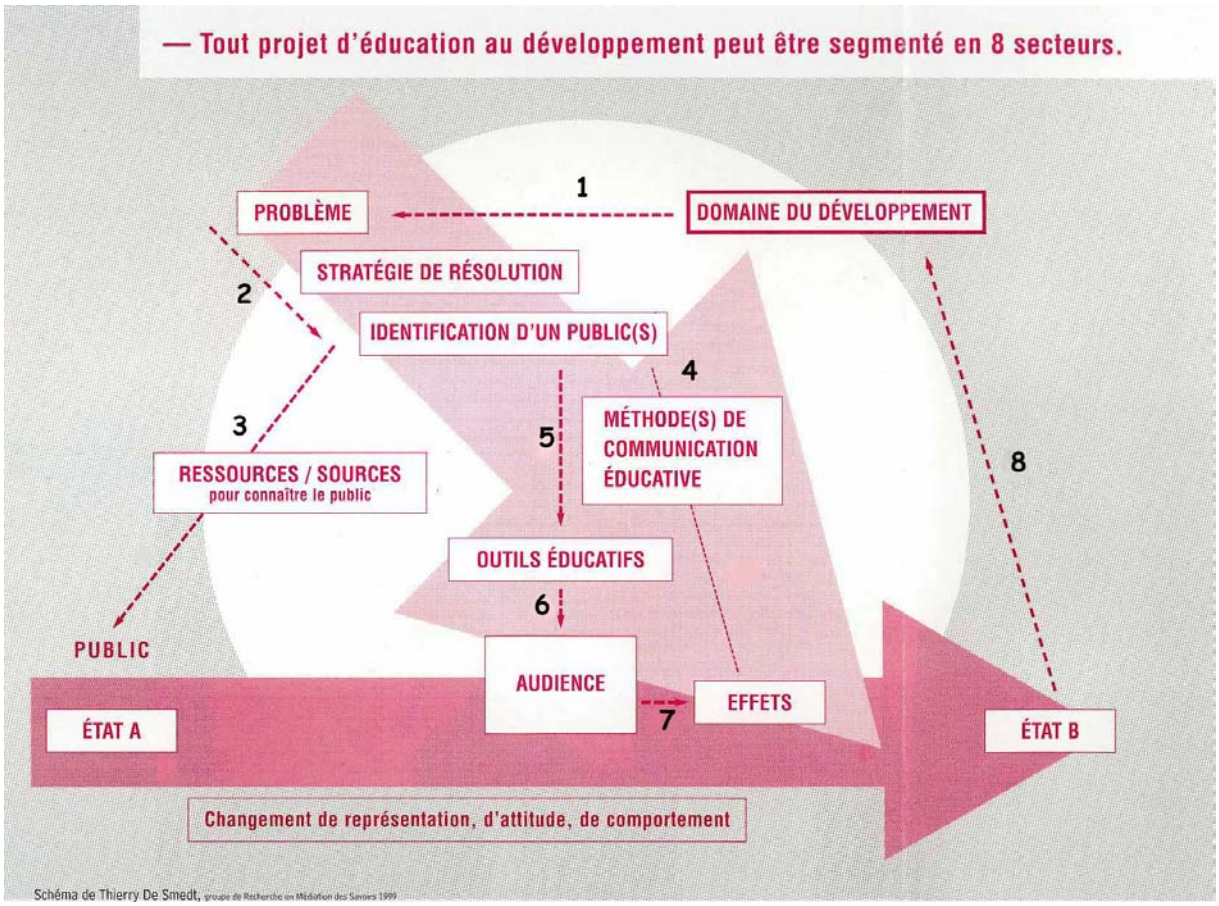
Deux grilles ont servi de référence à l'évaluation : le schéma de Thierry De Smedt et la grille des pôles de l'éducation au développement.

Le schéma de l'évaluation segmentée de Thierry De Smedt qui décompose les actions d'éducation au développement en segments d'analyse, a servi à délimiter le champ de l'évaluation ; il a permis notamment de préciser la portée de l'évaluation, à savoir **l'analyse du dispositif et de ses domaines d'activités** (les outils et supports utilisés étant abordés de façon globale) ainsi que **la stratégie mise en œuvre par Ritimo** eu égard à ses finalités et à ses objectifs (Charte). Il a permis également d'exclure de l'évaluation l'approche du public ainsi que l'analyse des effets et de l'impact du travail du réseau ; ces dernier points pourront être abordés de façon accessoire mais devraient faire l'objet d'un travail séparé.

1.3.1. Schéma de T. De Smedt

Le schéma de T. De Smedt propose et modélise une démarche d'analyse segmentée de la stratégie des actions éducation au développement ; selon lui, toute action d'éducation au développement trouve sa raison d'être dans :

- La mise en évidence d'un problème de mal-développement dans le monde, un diagnostic.
- Un public identifié, susceptible d'être facteur de changement.
- Un outil pédagogique visant à terme à provoquer ce changement.
- La définition du **problème** de départ : quel diagnostic est posé sur la problématique du développement ?
- L'élaboration d'une **stratégie** de **résolution** du problème et l'**identification d'un ou plusieurs publics** comme facteur(s) de résolution du problème, comme relais ou intermédiaire(s), comme porteur(s) de changement.
- Le recours à des **ressources** et des **sources** pour approfondir la **connaissance du (des) public(s)** identifié(s).
- La mise en place d'une ou plusieurs méthode(s) de communication éducative.
- La conception des **outils éducatifs** compte tenu du (des) public(s) cible retenus et des méthodes de communication éducatives adoptées.
- La recherche d'une **audience** auprès du (des) public(s) identifié(s) par les outils mis en place, ou le nombre de personnes touchées par l'action.
- Les **effets** produits auprès du (des) public(s) touché(s) par les outils éducatifs.
- **L'impact** produit par l'action sur la problématique du développement



1.3.2. Tableau des quatre grands pôles de l'éducation au développement

Le tableau des pôles d'action dans le champ de l'éducation au développement permet de catégoriser et situer les différents domaines de ce champ ; il est proposé comme référence pour éclairer les propos de l'évaluation (se référer au tableau de la page suivante)

Les quatre grands pôles d'actions dans le champ de l'éducation au développement

	Sensibilisation	Education pour le développement	Pression Politique ou lobby	Recherche
Durée	Action à court terme	Action à moyen et long terme	Action à court et moyen terme	Action à long terme
Spécificités	Alerte sur situations d'injustice Nord-Sud, sur les causes de la pauvreté et les structures qui les perpétuent	Analyse en profondeur. Etude et débats	Analyse et définit les points de l'agenda du Développement	Analyse en profondeur, depuis l'axe Nord-Sud, les questions en relations avec le développement
Objectifs généraux	Promotion d'actions de coopération Récolte de fonds (à différents niveaux … , « pornographie de la pauvreté »)	Questionne le modèle de développement et promeut des actions pour le changement au niveau local et global.	Influe dans les décisions politiques que sont adoptées au Nord et qui ont des répercussions sur les populations du Sud	Analyse, jette les fondements des différentes propositions et modèles pour promouvoir le développement humain et soutenable
Public	Groupe objectif indéfini. Actions dirigées vers le grand public	Groupe cible bien défini	Groupe cible bien défini : les personnes qui prennent des décisions politiques	ONGD, institutions, mouvements sociaux
Méthodes	Utilisation les médias de manière massive : télévision, panneaux publicitaires,…	Méthodologies concrètes adaptées aux groupes cibles.	Alliances entre ONGD du Nord et du Sud	Méthodologies de recherche-action
Message	Le message est bref, comme une consigne.	Message complexe. Les connaissances sont articulées à l'apprentissage de valeurs et de comportements.	Message complexe. Actions liées à des propositions politiques concrètes.	Analyse du contexte historique et des structures qui génèrent la pauvreté
Phase éducative	Premier pas pour la conscientisation. Casse le cercle vicieux de ignorance/indifférence/ignorance	Conscientisation, compréhension des problèmes et orientation vers l'action	Orientée vers l'incidence politique	
Stratégie principale	Questionne les injustices mais n'approfondit pas leurs causes.	Analyse les causes de la pauvreté à partir d'une perspective historico-structurelle	Propose des alternatives	Etudie et analyse différentes propositions alternatives aux problèmes

Source : Centre de Recherche pour la Paix (Madrid) et ITECO, adaptation du schéma réalisé par HEGOA, Les ONG et l'Union européenne . Coordinacion des ONGD, 1999, p 3

1.4 Méthodologie

Pour répondre à la demande de Ritimo, la mission d'évaluation a été envisagée dans une perspective constructive basée sur une approche systémique (analyse du système d'action par rapport au contexte), fondamentalement qualitative et participative. Bien que 'cadrée' sur les questions de l'évaluation, elle est s'est voulue principalement 'empirique' ; les évaluateurs ont considéré que l'évaluation devait être menée avec les acteurs les plus concernés par le système d'action et habilitées à pouvoir critiquer de manière constructive et à apporter des solutions aux problèmes qui se posent.

Conformément à ce qui avait été négocié lors de la réunion de cadrage, l'évaluation n'a pas apprécié 'directement la **demande du public** et les **effets de la réponse** apportée par le réseau ; cependant, ces sujets ont été abordés en partie dans le cadre des entretiens, atelier(s) et questionnaires afin de faire le bilan des démarches actuelles et d'élaborer des propositions / recommandations.

L'agenda de la mission a été validé par le Comité de Pilotage et organisé avec le secrétaire exécutif de l'organisation

1.5 Mise en œuvre de l'évaluation et recueil de données

La mission d'évaluation (février-juin 2008)a été conduite de la manière suivante :

Etape 1 (février-mars) : l'analyse des documents

Etape 2 (8 mars) : une réunion de cadrage avec le comité de pilotage et le F3E

Etape 3 (mars-avril) : l'élaboration d'un questionnaire envoyé aux Centres et aux relais ; 36 Centres et relais ont répondu au questionnaire

Etape 4 (avril-mai) : entretiens semi-directifs

- un atelier avec l'équipe nationale (3 avril)
- des entretiens semi-directifs en tête-à-tête et par téléphone avec neuf partenaires
- des entretiens et un atelier participatif avec huit Centres : un des évaluateurs a fait une tournée des Centres de Lyon, Montpellier et Marseille et a réalisé des entretiens téléphoniques avec les Centres de Limoges et de La Rochelle.

Etape 5 (mai) : analyse du site www. ritimo.org

Etape 6 (mai) : rédaction du rapport intermédiaire et restitution au comité de pilotage (25 mai)

Etape 7 (juin) : rédaction du rapport final et présentation en AG (14 juin)

La coordination de l'évaluation a été assurée par Brigitte Gaiffe, d'ITECO, avec la collaboration d'Alain Aussems, évaluateur indépendant.

1.6 Principales difficultés et limites rencontrées :

Le choix des personnes et associations faisant l'objet d'entretiens a été réalisé sur base des propositions des évaluateurs en concertation avec le CA et la coordination de Ritimo, selon

une combinaison de critères touchant à la fois la localisation géographique, la grandeur et l'approche thématique des Centres.

Vu la dispersion géographique des Centres suggérés et la complexité des agendas, le choix a privilégié certains profils de Centres qui ont pu avoir une influence sur les appréciations apportées (biais de l'évaluation).

Si le temps imparti n'a pas permis d'inclure des rencontres systématiques avec les membres du CA dans leur rôle d'administrateurs, trois membres du CA ont cependant été rencontrés en région. Les évaluateurs ont considéré qu'étant donné le fonctionnement participatif du réseau, une certaine synergie existait entre l'avis du président et des membres du CA rencontrés, comme également entre l'équipe et le CA.

La présentation du dispositif Ritimo sur base de six domaines d'activités a eu une influence sur le travail des évaluateurs, notamment par le fait qu'elle ne met pas d'emblée en évidence les aspects transversaux, ni la culture et la dynamique du réseau.

CHAPITRE 2 - Résultats de l'évaluation : visions du dispositif RITIMO

2.1 Introduction : évolution de Ritimo depuis 1998

En termes de contexte, les *Termes de Référence* nous rappellent que, depuis quelques années maintenant, le réseau Ritimo est confronté à des évolutions très importantes de son environnement de travail, et ce à trois niveaux principalement :

- La mondialisation a imposé la dimension internationale à toutes les activités politiques, économiques, environnementales, sociales, informationnelles ce qui modifie en profondeur les **contours de la solidarité internationale**. L'ancien schéma *acteur de la coopération du Nord qui aide – partenaire du Sud qui met en oeuvre* tend à s'estomper au profit d'une grille où tous les acteurs de la lutte contre la pauvreté, de l'accès aux droits, de la préservation de l'environnement au même titre que d'autres organisations de la société civile, gouvernements, syndicats, entreprises, où que ceux-ci se situent sur la planète, font ensemble partie du champ de la solidarité internationale. Ritimo, qui souhaite mettre en valeur les informations en provenance des acteurs de la société civile organisée, doit prendre en compte ces évolutions dans sa politique documentaire (élargissement géographique au Nord, suivi des réseaux thématiques internationaux, inclusion des nouveaux acteurs).
- Les perceptions que le public peut avoir de l'aide, de l'international, des solidarités, de la citoyenneté ont également beaucoup évolué ces dernières années. Les raisons en sont multiples (individualisation, médiatisation des crises humanitaires, recherche de sens, défiance dans l'action politique classique...) et les **demandes d'engagement pour la solidarité internationale**, notamment des jeunes, ne sont que partiellement satisfaites par « l'offre classique » (donateur, bénévole militant). Ritimo, au même titre que les autres acteurs de ce qu'on appelle l'**éducation au développement et à la solidarité internationale**, doit s'adapter à ces nouvelles perceptions des publics, au niveau du langage, de la communication, de la pédagogie, s'il veut rivaliser avec les flux d'information de masse et atteindre ses objectifs d'éducation à la citoyenneté internationale.
- L'apparition puis la démocratisation d'**Internet**, nouvelle source de données et Centre de documentation au potentiel a priori illimité, va bouleverser durablement les circuits d'information. Ritimo et ses Centres membres sont interpellés dans leur pratique quotidienne de la documentation. Ils doivent s'adapter, d'une part, aux avantages et aux inconvénients de cet outil comme nouvelle source d'information à traiter, mais aussi, d'autre part, aux nouveaux modes de « consommation » d'information que cet outil fait naître en particulier chez les jeunes publics. Ces deux aspects vont changer fondamentalement le travail de médiation du documentaliste, de l'éducateur, du journaliste ou autre professionnel de l'information

Le réseau Ritimo a suivi la majorité des recommandations de l'évaluation qui a servi d'impulsion aux décisions prises au cours de ces dix années (1998-2008).

a) Mettre en œuvre un véritable marketing stratégique

- travail sur l'image : Ritimo a beaucoup travaillé sur l'image du réseau en développant des supports pour sa communication : modification du développé du sigle, création et déclinaison du logo, plaquettes de présentation, kakemono et mini-expo pour des stands, les calendriers de la Solidarité Internationale (depuis 2005), l'Agenda de la Solidarité Internationale (depuis 2006), et les cartes postales (en 2008)
- meilleure implantation géographique : Ritimo a élargi le réseau en créant avec succès les « relais » qui permettent de développer un partenariat avec d'autres types de structures
- recherche de nouvelles synergies :
    - dans le domaine de l'édition Ritimo, par l'engagement de partenariats sur l'agenda, les guides (« Don », « Altermondialiste, moi ? »)
    - au niveau national et international *via* le site et par la base Rinoceros
    - par la mise en place de répertoires régionaux des acteurs de la Solidarité Internationale avec parfois la création de structures de coordination régionales

b) S'intégrer à la « Société de l'Information »

Le réseau a mené un travail important pour intégrer l'outil Internet et les nouvelles technologies de l'information dans son travail documentaire et ses services au public. Il s'agit notamment

- de la mise en ligne des bases de données auparavant internes au réseau
- de la création et du développement du site www.ritimo.org en 2003 (nouvelle version portail en 2007) et www.rinoceros.org (site documentaire **international**)
- de l'accompagnement des Centres de documentation dans leurs mutations technologiques : appui à l'acquisition de modems, création de cyber-Centres de la solidarité internationale, de l'appui à la gestion de sites sous Spip
- de l'accompagnement pour la mise en ligne de répertoires régionaux

c) Avoir une approche plus 'managériale'

Pour être plus efficace dans ses actions, le réseau s'est professionnalisé principalement sur trois volets :

- le renforcement de l'équipe salariée (passée de deux à huit personnes) et de l'appui aux salariés et bénévoles des associations membres et des relais (rencontres et formations) avec la professionnalisation de secteurs d'activité de la tête de réseau (édition, promotion, site Internet), du travail des commissions qui se « professionnalise » lui-même facilitant une continuité et une permanence entre les AG et l'animation par la tête de réseau.
- la formalisation dans la répartition des tâches et des responsabilités entre les Centres, le CA et l'équipe (organigramme de l'équipe, répartition et vérification des mandats de représentation, création du groupe de gestion du CA, création du poste de délégué général)

- le fonctionnement par objectifs quantifiés au sein de l'équipe sur certains aspects : nombre de références annuelles produites pour les bases de données, diffusion annuelle de l'agenda et des publications, nombre de relais, même si la méthode n'est pas systématisée et difficilement opérante avec les bénévoles

Le réseau a travaillé sur sa vision et sa mission en rédigeant une nouvelle Charte (2005), ainsi qu'une Charte d'intervention en EADSI (2003 ?) et a mené des travaux de suivi et d'évaluation en interne : évaluation interne (2003), enquête cyber-Centres, travail pour faire évoluer la grille de récolte de données.

d) Mener plus loin la réflexion sur les sources de financement

Une certaine diversification des ressources (hors MAE) a été opérée dans le cadre de l'édition (Agenda de la Solidarité Internationale) et le renforcement de projets tels que Rinoceros et DPH au sein de Ritimo (financement FPH et financement PICRI de la Région Ile de France)

Certains membres ont obtenu des appuis des collectivités en terme d'aides à l'emploi complémentaires aux dispositifs nationaux ainsi que pour des prestations d'utilité générale au niveau local, départemental ou régional.

e) Renforcer les liens avec les institutions scolaires

Le réseau Ritimo a obtenu l'agrément du Ministère de l'Education Nationale en septembre 2000, agrément qui a été renouvelé en 2008 et qui se concrétise par la présence de Ritimo à travers les « Instructions Pédagogiques » (bulletin de l'EN). Des relations institutionnelles se sont développées au niveau national par le biais de la *Commission pour la Coopération au Développement (*CCD), notamment avec le Ministère de la Jeunesse et des Sports. Ritimo a aussi créé une commission interne 'Education au développement pour les jeunes et relais' (2003), une commission 'Accompagnement des jeunes sur les projets de Solidarité Internationale' et rédigé une Charte d'intervention en éducation au développement dans le milieu scolaire.

2.2 Visions du dispositif par les Centres

L'abordage des visions du dispositif par les Centres a été mis en oeuvre *via* deux types d'approches : une 'approche monographique' de neuf Centres réalisée sur base d'entretiens et une 'approche par questionnaire' auquel ont répondu 36 Centres (dont 32 membres et 4 relais). Nous incluons ci-dessous l'analyse faite sur base des entretiens et une petite synthèse des réponses aux questionnaires, les fiches réalisées sur base des questionnaires se trouvant en annexe.

2.2.1 Entretiens (et visite) auprès de neuf Centres

Sept Centres ont été visités dans trois régions de France tandis que deux autres Centres d'une troisième région ont fait l'objet d'entretiens téléphoniques. L'ensemble des entretiens

a été enregistré et retranscrit puis ils ont fait l'objet d'une analyse compréhensive de contenu dont résultat ci-après.

f) Profils de structures

- **Facteurs différenciant les structures**

L'approche monographique de différents Centres Ritimo (8) laisse percevoir l'importance de l'insertion du *Centre de Documentation* dans son environnement organisationnel. Cette insertion est aussi l'espace à partir duquel sont générés les jugements appréciatifs.

Les facteurs qui nous semblent discriminants à ce niveau sont :

- **La place du *Centre de Documentation* dans la structure** : soit être *Centre de Documentation* est la fonction même de l'association (loi 1901) qui le constitue, soit il est un des services (parfois le plus important) de l'association au sein de laquelle il s'insère.
- **Le statut du personnel** : soit le personnel est constitué exclusivement de bénévoles (dont une partie est aussi membre du Conseil d'Administration), soit il renferme du personnel salarié (éventuellement avec des bénévoles), auquel cas il faut encore distinguer la situation dans laquelle une unique personne salariée est 'responsable' du *Centre de Documentation* (parfois en combinaison avec d'autres missions), de celle dans laquelle il existe plusieurs personnes salariées présentant des statuts différents et entretenant généralement entre elles des relations hiérarchiques (spécialisation des rôles et des tâches, notamment au niveau décisionnel) ; dans ce dernier cas, le responsable du *Centre de Documentation* dépend directement du responsable de l'organisation.
- **La place de l'association dans son environnement institutionnel** : cette place dépend évidemment de l'autodéfinition que l'association développe d'elle-même (la fonction documentaire étant prépondérante, secondaire ou en équilibre avec d'autres fonctions) ainsi que de sa stratégie par rapport à cet environnement (notamment sa stratégie financière et sa stratégie de partenariats).

Nous avons rencontré quatre cas de figures combinant chacun ces trois facteurs d'une façon propre :

- **Type 1** - Deux situations (membres Ritimo) dans lesquelles le *Centre de Documentation* constitue la définition même, ainsi que la fonction de l'association, créée aux alentours des années 80 : il s'agit d'associations où les activités sont actuellement assumées par des bénévoles, la plupart retraités (parfois membres fondateurs), dont une partie siège au Conseil d'Administration ; dans les deux cas, les membres de ces *Centres de Documentation* ont été à l'origine de la création, après une dizaine d'années, d'un Collectif avec lequel ils entretiennent aujourd'hui d'étroites imbrications, tant au niveau des bâtiments, des activités qu'au niveau des Conseils d'Administration (système de chaise tournante et/ou de double casquette). La situation financière de ces associations est précaire mais elles jouissent toutes deux d'un local, soit en fonds propre, soit cédé par la municipalité. L'appartenance au RITIMO entre dans l'autodéfinition même de ces associations.
- **Type 2** - Quatre situations (un membre et trois membres associés) dans lesquelles le *Centre de Documentation* est un 'secteur' de l'association dans laquelle il s'insère ; il

est tenu par un salarié documentaliste (généralement une femme) sous la responsabilité de son supérieur hiérarchique (généralement un homme). Dans deux des situations, l'organisation est une structure locale d'une entité à dimension nationale, dans un autre cas il s'agit *du Centre de Documentation* d'une université et pour la dernière, d'une structure locale propre. Aucune de ces quatre associations ne se définit exclusivement comme 'Centre Ritimo' ; bien au contraire, dans trois cas (les membres associés), l'appartenance au réseau Ritimo apparaît clairement comme secondaire dans l'autodéfinition que l'association fait d'elle-même. Dans le cas du *Centre de Documentation* de l'université, la thématique traitée par Ritimo (la solidarité internationale) apparaît 'spécialisée' alors que dans les trois autres cas, elle apparaît 'généraliste' par rapport à la spécialisation thématique et/ou géographique qui constitue la définition de l'association. Aucun de ces *Centres de Documentation* ne développe d'activité d'EADSI (*sensu stricto*[1]), soit qu'un autre service de l'association où le *Centre* s'insère assume cette fonction, sans articulation avec le Ritimo, soit que cette fonction ne fasse pas partie de la mission que l'association se donne. Ces quatre associations doivent développer des stratégies de recherche de financement, entre autre pour payer le traitement de leur salarié documentaliste.

- **Type 3** – Une situation (un membre Ritimo) dans laquelle le *Centre de Documentation* constitue la définition même, ainsi que la fonction de l'association. Ce *Centre de Documentation* est issu de la section locale d'une entité nationale ayant plusieurs niveaux d'alliances avec le Ritimo ; le salarié du *Centre de Documentation* est aussi président de cette section locale qui occupe le même bâtiment (la même entité qui a donné naissance à une des associations du type 1, mais qui, dans ce cas, est devenue complètement indépendante). Le *Centre de Documentation* se définit comme Ritimo tout en gardant les traits (notamment dans sa spécialisation thématique) de l'entité fondatrice.
- **Type 4** – Deux situations (un membre de Ritimo) dans laquelle le *Centre de Documentation* ne constitue pas l'identité de l'association mais en est un moyen important d'action à côté d'autres moyens ; le/la responsable du *Centre de Documentation* est un/e salarié/e très autonome quant à la définition et à l'organisation de ses activités, exerçant des tâches liées à l'information, à moitié comme documentaliste, à moitié comme animateur ; l'espace physique est un lieu inter-associatif. Sans être la première, l'identité Ritimo est bien mise en avant. Ces *Centres de Documentation* à profil EAD sont davantage utilisateurs (outils) du réseau que contributeurs.

Nous sommes conscients que les quatre 'types' ainsi décrits ne sont que des configurations singulières, en rien exhaustives, d'une combinaison locale des trois facteurs mis en évidence ; qui plus est, il s'agit de configurations momentanées qu'ont prises ces associations rencontrées à un moment spécifique de leur histoire.

Sur base de nos observations, nous développons l'idée que le fonctionnement du réseau tient au fonctionnement local des *Centres de Documentation* et que ce fonctionnement est totalement dépendant, dans ses modalités, de leurs ressources humaines et financières, les deux étant profondément imbriquées ; le temps humain affecté aux tâches requises pour faire fonctionner le réseau dans ses différents domaines d'activité constitue donc la

[1] Cela dépend de la façon dont on définit l'EAD.

ressource 'rare' par excellence. Son affectation dépend essentiellement de la motivation des acteurs, laquelle peut être personnelle et/ou organisationnelle, ainsi que du 'retour' (tout autant personnel ou organisationnel) qu'ils estiment en retirer, ceci à l'étalon de leurs objectifs et de la mission qu'ils se donnent dans la vision qu'ils développent. Les appréciations et les jugements évaluatifs émis dans le cadre de l'évaluation sont donc marqués par le contexte actuel de l'association autant que par les caractéristiques propres et la position qu'y occupent les différents acteurs rencontrés. Nous structurons plus loin ces appréciations par domaine d'activité.

- **Temps salarié *versus* temps bénévole**

Beaucoup de bénévoles réalisent dans des *Centres* une série de tâches présentant des degrés de technicité variables (accueil, rédaction des notices, encodage, animations, …). Leur degré d'implication varie également. Une double 'tension bénévole ↔ salarié', 'militant ↔ professionnel' traverse le réseau dans le sens où le temps bénévole serait du temps militant, le temps salarié, du temps professionnel.

Concernant le bénévolat, nous ferons donc les quelques observations suivantes :

- La configuration du bénévolat a changé étant donné la disparition des objecteurs de conscience et des contrats emplois jeunes qui pouvaient assurer une certaine 'continuité' mais présentaient aussi des difficultés d'appropriation du réseau et de ses méthodes par les bénévoles. La configuration de la société aussi a changé avec un accroissement de retraités encore en pleine forme qui constituent un potentiel non négligeable en ressources humaines de qualité.
- Si les bénévoles sont souvent des personnes retraitées, ils sont aussi parfois salariés ailleurs ou en recherche d'emploi. Ils peuvent s'impliquer dans le fonctionnement du Centre, mais aussi parfois du réseau. Ainsi, parmi les bénévoles, Il faut laisser une place particulière à ces bénévoles retraités fondateurs des structures, voire du réseau, qui sont présents dans les CA des Centres, voire du réseau ainsi que dans les *Commissions* auxquelles ils contribuent avec une forte dose de militantisme et de professionnalisme. Ils portent souvent l'histoire du réseau.
- Bien que les bénévoles « *ne calculent pas leur temps de travail* », aussi motivés soient-ils, leur disponibilité en temps présente des limites.
- Si des salariés affirment : « On n'a pas une escouade de bénévoles qui travaillent avec nous et c'est vrai que chez nous le travail repose essentiellement sur des salariés, plus 'professionnalisés' », la dimension 'plus professionnelle' des travailleurs salariés n'est pas nécessairement une vison partagée par des bénévoles 'de haut niveau' ; en ce qui concerne l'EAD par exemple (ce qui peut être différent pour la fonction documentaire), l'un d'eux précise : « Des gens qui se disent professionnels, ils le sont parce qu'ils ont des gens qui ont des diplômes et ils se font payer ! Mais à ce moment-là, ils ont des choses qui sont un peu standardisées, alors que vous qui êtes bénévoles, vous faites du cousu-main, … »
- Une bénévole fondatrice résume bien ce qui constitue finalement la difficulté : « Le fait de ne pas être salariés, ça nous donne une certaine liberté par rapport à ce qu'on croit important de faire ! Finalement, le nœud, qu'est-ce qui décide de tout ça, c'est le travail en CA. On devrait donner les orientations politiques, les priorités, etc. Mais on est les mêmes à être au CA et à faire le travail ! »

Concernant la situation des salariés et leur implication dans le réseau Ritimo, nous pensons important de souligner les points suivants :

- S'il n'est pas son propre chef, le salarié doit rendre des comptes sur son emploi du temps en ce qui concerne les tâches qu'il accomplit ; son responsable, dans une logique gestionnaire, apprécie ce temps par rapport au retour escompté pour l'association ; le retour peut être en terme de positionnement (Centre spécialisé), de diffusion (Dossiers, fiches pays), de ressources (outils, base de données, profit mutuel notices, …). Certaines tâches consomment beaucoup de temps comme la rédaction et la correction des notices, l'alimentation de la base de données, etc.
- Pour les salariés, la participation aux AG est partiellement négociable avec leur responsable en terme temps de travail tandis que l'investissement dans les commissions et groupes de travail relève généralement d'une démarche personnelle et bénévole, non valorisable en temps de travail, ce qui peut en ralentir le fonctionnement du groupe de travail entre les AG ou l'efficience de la restitution du contenu des AG par la salariée au sein de sa structure.
- Il arrive que le salarié doive défendre l'intérêt du rattachement au Ritimo auprès de sa structure ; ce rattachement peut aussi lui donner une force, de la consistance au sein de son organisation où il est parfois amené à réaliser une 'militance interne' par rapport au réseau et aux idées qu'il porte.
- Au cas où le salarié est responsable autonome du *Centre de Documentation* qu'il dirige, sa dynamique et sa participation (documentaire et/ou EADSI) au réseau dépendra de sa dynamique propre ainsi que de la mission dont il est chargé et/ou dont il se charge.

g) Les six domaines d'activité

Pour chaque domaine d'activité, nous ferons, autant que faire se peut, une synthèse des 'appréciations', des points forts et ponts faibles, ainsi que des lieux de tension dans le réseau.

Il est important de souligner que cette catégorisation des activités en six domaines n'entraîne pas l'adhésion de tous. De fait, elle présente quelque chose d'un peu artificiel. Pour donner un exemple précis : le 'tableau du mardi' tient de l'alimentation de la base de données, de l'enrichissement du site (vu que la base de donnée est mise en ligne) et aussi de l'enrichissement du fonds documentaire (vu qu'on peut y cocher les propositions pour les achats groupés) ; ce sont ces liens que la proposition de ranger statiquement les activités dans des 'domaines' met difficilement en évidence. Nous aborderons donc les différents sujets abordés dans le cadre des entretiens en les rangeant de façon parfois un peu arbitraire dans un domaine plutôt que dans un autre.

Pour des raisons pédagogiques de compréhension, nous commencerons par les bases de données

- **Base de Données (Commission 'Politique Documentaire')**

On traitera le point de la **production de dossiers mis en ligne** dans le domaine des 'publications papier' que l'on transformera pour l'occasion en 'publications labellisées'.

Le sujet fondamental de la **'Politique Documentaire'** sera traité dans le domaine d'activité 'Publications labellisées' ; la *Commission Politique Documentaire* a été abordée plusieurs fois

dans le cadre des entretiens en parlant des bases de données, mais sous son aspect essentiellement technique, pas tellement sous son aspect politique.

Points forts

- L'**enrichissement de la documentation** : un ex-membre du CA de Ritimo résume bien une appréciation collective : « *Le gros avantage d'avoir une alimentation des bases par un très grand nombre de Centres, où les gens qui font l'alimentation sont ceux qui font les choix, c'est une richesse parce que c'est une diversité dans la documentation ! Et ça c'est très important !* »
- **L'appui technique apporté par la tête de réseau** (**logiciel**, **formations pour les bases**, …) est unanimement reconnu comme étant quelque chose qui fonctionne bien, qui est efficient et de qualité ; la disponibilité de la tête de réseau en cas de problème est mainte fois soulignée. Ce domaine d'activité constitue le domaine où la professionnalisation et la mutualisation se sont particulièrement développées et constituent une réussite
- Le **tableau du mardi** est signalé comme un bel exemple de mutualisation et de mise en œuvre d'une idée au sein du réseau et une belle avancée : il s'agit d'un tableau sur l'espace membre du site où chaque membre signale les documents (ouvrages, cassettes vidéos, DVD, …) qu'il va dépouiller, sur lesquels il va faire une **notice**, de sorte à éviter les doublons ; on y fait aussi des propositions pour la *Commission Achat* (pour la liste des achats groupés) ; les notices sont remises (**navette**) tous les mois par les Centres à la tête de réseau et fusionnées tous les deux mois sur le site.
- Le système de **correction des notices** est très apprécié (même si les opérations techniques sont un peu lourdes) : il s'agit d'un système de **parrainage** (un Centre corrige les notices d'un autre) ou de **ronde** (les Centres font une tournante pour la correction des notices de sorte à éviter que ce soit toujours le même Centre qui corrige les notices d'un autre) ; un membre de la *Commission Politique* documentaire signale que deux tiers des Centres font des notices.
- La **mise en ligne** des bases de données facilite l'accueil documentaire dans les Centres et accroît sa qualité.

Points faibles

- **La sous utilisation du potentiel de la base de données** : si la qualité professionnelle des formations sur les bases de données est soulignée, la sous utilisation de leur potentiel dans les Centres est signalée ; on propose de faire une formation nationale 'de base' sur les règles d'écriture (le plus important) et les équations de recherches, puis de faire des formations 'de proximité' à la demande, localement, selon les besoins et les difficultés rencontrées.
- Une formatrice régionale signale que certains Centres ou certaines personnes dans certains Centres éprouvent une difficulté d'a**daptation à l'informatique**, principalement de lorsqu'il s'agit de retraités bénévoles qui manquent de motivation informatique.
- **Base de donnée interne *versus* base de données Ritimo** : chaque Centre possède généralement une base de données interne avec des documents propres qui ne sont pas mis dans la base de données Ritimo (les usagers aiment avoir un accès direct à ce qu'il y a dans le Centre) ; il peut exister des problèmes de compatibilité

entre les **catalogues** et les **thésaurus** du Ritimo d'une part et du Centre d'autre part (cela implique parfois des doubles saisies vu l'absence de 'moulinettes') ; ce point est particulièrement sensibles pour les salariées qui investissent du temps salarié pour cette opération. L'outil informatique peut être différent de celui utilisé par Ritimo (**Winisis**), ce qui pose des problèmes de compatibilité. Une documentaliste conclut avec l'accord de ses collègues : « *C'est un travail de fonds, indispensable au bon fonctionnement, mais pas toujours visible et reconnu, et du coup c'est parfois pas évident pour le faire admettre et reconnaître par ceux qui nous gouvernent !* »

- Les **bases ORG régionales** (qui existent dans 6-7 régions) constituent un travail fastidieux : le taux de réponse n'est pas toujours important, les associations changent d'adresses et il est difficile de trouver des fonds auprès des Régions pour les réaliser et les éditer ; par ailleurs, il y a parfois un problème de compatibilité entre le modèle et les critères 'Ritimo' et ceux des régions ; une bénévole qui ne recule pas devant ces obstacles déclare : « *D'autres ont abandonné ces critères pour être sur des bases régionales* »
- Le problème de basculement des revues papiers au chargement électronique et la difficulté de traiter la solution (GED) *via* le groupe de travail '**archivage électronique'** de la *Commission Politique Documentaire* en AG; cela pose la question du suivi des groupes de travail entre les AG (PNA[2]) eu ralentissement le fonctionnement du réseau.
- Le **manque d'accès thématique direct aux Centres**, sur le site, permettant de connaître la spécialisation thématique des Centres et le contenu de leur base de données est plusieurs fois évoqué par les documentalistes des Centres.

Points de tension

- La '**ressource temps ↔ motivation'** : comme signalé, toutes les opérations techniques liées à la base de donnée consomment beaucoup de temps, tant pour les bénévoles que pour les salariés ; pour les bénévoles, il s'agit d'un temps financièrement 'gratuit' tandis que pour les salariés, il s'agit d'un 'temps professionnel organisation', avec toutes les difficultés que cela peut entrainer s selon la structure de l'organisation ; il y a donc une tension entre la ressource-temps et la motivation (nécessité d'un 'retour')
- On a pu observer également une tension '**contenu technique ↔ dimension politique'** de la *Commission Politique Documentaire*, dans le sens où la professionnalisation du réseau entraîne un accroissement des tâches techniques au détriment parfois de la réflexion de fond.

- **Fonds documentaire (Commission Politique Documentaire et Commission Achats)**

Le fonds documentaire est au fondement du réseau. Ce point fait partie des évidences et n'est guère problématisé.

Comme signalé dans le domaine précédent, nous traiterons de la politique documentaire dans le point suivant, pour des raisons pédagogiques de compréhension.

[2] PNA = dénomination ironique de l'AG pour désigner les 'projets non aboutis'

Points forts

- L'**autonomie des Centres** quant à leur politique documentaires est appréciée de tous
- Le **fonds documentaire du réseau** (la somme des fonds documentaires mutualisés) permet de mieux répondre à la demande du public, notamment via le prêt inter-Centres, même si celui est finalement peu utilisé. Certains soulignent l'intérêt de la complémentarité des Centres en ce qui concerne les spécialisations thématiques.
- **Achats groupés** : les achats groupés font l'objet d'une liste pour laquelle les Centres peuvent faire des propositions (navette mensuelle) ; à chaque AG les membres reçoivent 5-6 documents qui enrichissent leur fonds documentaire. Ceci est apprécié, d'autant plus quand on connaît les difficultés financières de certains Centres. La liste pour les achats groupés est aussi appréciée par les membres associés qui n'ont pas droit à les recevoir : en effet, elle apporte une information intéressante sur des documents considérés comme essentiels ; ces membres proposent même de l'étoffer.

Points faibles

- **Achat groupé** : la liste est passée de 15 à 31 propositions ; certains craignent une chute des références communes au réseau. D'autres proposent une liste parallèle pour pouvoir faire des achats groupés mais ces derniers présentent une difficulté d'organisation et d'envoi. Par ailleurs, les Centres spécialisés trouvent parfois peu d'intérêt aux ouvrages 'généralistes' proposés par la liste.

- **Publications Labellisées (Commission Label)**

Nous traitons sous ce domaine d'activité des publications de la tête de réseau et de celles des Centres sujettes à la labellisation, à savoir les publications papier (dossiers et ouvrages), les publications en ligne (Essentielle, Fiche Ressource, Fiche Pays, Fiche Sitographique) et les outils d'animation / documents multimédias.

Nous traiterons à la fin de ce domaine, sous le point 'tensions', de la politique documentaire qui est un thème qui traverse les trois premiers domaines d'activité.

Points forts

- Les **publications de la tête de réseau** sont généralement très appréciées (l'agenda, par exemple, pour lequel on propose une version calquée sur le rythme académique).
- Le **travail de la Commission Label** (5 membres et 3 salariés de l'équipe nationale) est considéré comme **essentiel** pour valider les productions du réseau et servir de 'garde-fou' : elle est garante d'une qualité qui réponde aux attentes du public ainsi que de la conformité avec les valeurs du réseau (Charte). Elle fonctionne selon des règles portant sur la forme et le fond validées en AG ; ces règles sont en évolution permanente étant donné les *feedbacks* fournis par les Centres (la rétribution des Centres pour le travail fourni oscille entre 400 euros pour une Fiche-pays et 1000 euros pour un Dossier).
- Les **productions labellisées des Centres** bénéficient d'une **diffusion** auprès de tous les membres du réseau; dans ce sens la labellisation constitue une aide appréciée à la diffusion.

Points faibles :

- Même si compréhensible, **la lenteur et la lourdeur du travail de la Commission label** sont souvent évoquées ; il s'agit notamment de la lenteur des mises à jour des documents labellisés, même si les procédures ont été allégées pour les mises à jour bibliographiques (E-Mail). La nécessité du parcours 'notice → correction → navette → fusion' avant de pouvoir introduire un nouveau document d'actualité dans la mise à jour bibliographique ralentit encore le processus.
- Pour les productions papier, il existe des **appels à sujets** et des **propositions thématiques** (reprises sur le site) relatives à l'ensemble du champ documentaire à couvrir : certains Centres ne sont pas au courant (des observations similaires sont faites concernant des informations relatives à d'autres domaines : l'existence de la Charte EAD, par exemple). Ceci pose la question générale de la circulation de l'information au sein du réseau, de la consultation du site par les Centres, de la présence aux AG et/ou du dispositif mis en place dans les Centres pour socialiser en interne le contenu des AG (les Centres ont eux-mêmes la possibilité de faire des propositions pour les documents en ligne).
- Alors que la **rétribution pour les labels** apparait comme un incitant pour les Centres financièrement fragiles fonctionnant sur base bénévole, le rapport rétribution / investissement est problématique pour un Centre fonctionnant sur des ressources humaines salariées, ceci malgré le 'retour' permis (plus-value conférée par le label, diffusion, contribution à la vie aux missions du réseau auquel on adhère…)
- Plus que les règles concernant la forme, les **règles concernant le fonds** sont sujettes à caution. Certains Centres spécialisés, considérant parfois avoir une légitimité sur un sujet, ressentent parfois comme une 'censure' et/ou comme une exigence excessives (par rapport au moyens), les corrections 'pédagogiques' apportées ou proposées par la Commission Label, ceci malgré toutes les précautions qu'elle prend pour la présentation de ses remarques ; les membres de la Commission label considèrent ces divergences comme un travail de mise au point et d'enrichissement mutuel. Il s'agit d'un problème de fond que nous exposerons ci-dessous sous le point concernant la politique documentaire.

Tensions

Politique documentaire

- Tous s'accordent pour reconnaître qu'**il n'existe pas de vraie politique documentaire** au sein du Ritimo. La Commission label n'est pas le seul espace où s'échangent les points de vue et où s'expriment **le 'flou' et les 'implicites' de la politique documentaire**, voire les divergences ; on pourrait citer :
  - Le choix des termes du thésaurus (validés en AG)
  - Le choix des livres par la Commission achats
  - Le choix par chaque Centre des documents à dépouiller
  - Le champ 'candidat descripteur' du bordereau des notices
  - La correction des notices (parrainage et ronde)
- Selon un membre de la Commission label, le 'politiquement correct' est garanti par la multiplicité des relecteurs (huit, et parfois des 'externes') et se nourrit par la base, de l'expérience de quarante Centres ; il s'agit de « *la culture de Ritimo qui s'enrichit des débats et des discussions* ». Il y a, selon un autre, « *un débat apaisé, jamais*

violent, mais qui met en évidence des sensibilités très différentes », et d'ajouter : « *Cette diversité des sensibilités constitue une difficulté.!* ». La Commission label valorise donc l'aspect **non dirigiste**, un certain 'flou' qui permet '**la souplesse**' : c'est l'aspect **'ouvert'** de la politique documentaire qui s'enrichit de l'expérience de tous les Centres. Des aspects de la Politique documentaire sont parfois discutés en AG (notion de développement, intégration des pays de l'Est, …). Dans le cadre des productions labellisées, il s'agit de faire une présentation pédagogique qui « *présente les enjeux de la question à traiter, les différents angles d'attaque* »

- Selon un Centre qui campe sur une position extrême, l'attitude de la Commission label est assez « ***prescriptive*** » et renvoie à un « *idéologiquement correct du temps* »lié au « ***militantisme*** » et à la « ***mouvance altermondialiste****, elle-même par ailleurs diffuse, plurielle et en évolution permanente* ». A cela il oppose une exigence de spécialisation des ONG et de professionnalisation lourde reposant sur une rigueur quasi scientifique.

Nous pensons qu'il s'agit là d'une tension interne du réseau liée à la diversité des membres qu'il rallie, à son histoire, à son projet démocratique ainsi qu'aux caractéristiques autant qu'aux exigences du contexte contemporain. Il s'agit aussi d'un défi. En effet, selon un membre de la *Commission Label*, étant donné ce monde 'autre' dont on est actuellement incapable de définir les contours, il existe une réelle difficulté à *« définir une politique documentaire, des valeurs auxquelles on tient et comment on les traduit du point de vue institutionnel* ». En réalité, l'adhésion 'officielle' à la Charte renvoit à des degrés d'identification présentant des intensités très variables. Ainsi que l'exprime un documentaliste « *La Charte, c'est un peu comme la politique documentaire, c'est suffisamment large pour permettre de fédérer des Centres très différents qui interviennent sur des thématiques très larges !* ». Nous reviendrons sur ce sujet en ce qui concerne le développement de l'EAD au sein du réseau.

Réactivité de la Commission label

Concernant la lenteur de la Commission label et son absence de réactivité à l'**'actualité'**, certains membres parlent d'une lenteur 'auto-imposée' en vue d'une **'information distanciée'**. Des Centres désireraient cependant des prises de position rapides du Ritimo sur des sujets d'actualité (exemple : l'Arche de Zoé), ce qui ne constitue pas l'objectif du réseau en ce qui concerne l'information.

- **Site**

Les appréciations fournies sur le site sont peu étoffées et assez dispersées étant donné que les personnes rencontrées sont essentiellement des utilisatrices 'techniques' des bases de données et de l'espace membre.

Points forts

- Le site est évidemment reconnu et valorisé comme **portail** du réseau et des organisations de SI ; il amène aux Centres certains usagers et en accroît la qualité de l'accueil.
- Son espace membre permet de nombreux **échanges** autant entre les Centres qu'entre la tête de réseau et les Centres ; citons : le 'tableau du mardi', la 'navette',

la 'liste de diffusion', etc. (Cfr. les différents domaines) ; le site permet aussi de **mutualiser** toutes les productions des Centres. Cet aspect est très valorisé.

- Pour les documentalistes, le site est globalement bien fait, notamment la **base RITI** qui a acquis toute sa notoriété ; une certaine approche interactive, la subdivision des fiches en thématiques, par exemple, sont des éléments appréciés… La lisibilité du site Rinoceros, a été améliorée avec l'envoi de la lettre rinoceros…

Points faibles

- Pour les documentalistes toujours, **les bases de données** sur le site (Riti, Rinoceros et DPH) **manquent d'intégration**, de lisibilité : l'abord du site est complexe. Pour rinoceros, par exemple, certains trouvent cette base intéressante mais peu mise en valeur ; il manque d'accroches…
- Etant donné notamment la remarque précédente, beaucoup se posent la question de la **consultation du site par les Centres**, malgré la formation à son utilisation par un jeu de piste ayant eu lieu lors d'une AG…

- **Ouverture / Accueil (Commission accompagnement des projets jeunes)**

La notion d'accueil est intrinsèquement lié à l'offre de documentation et à son accessibilité ; ainsi que l'exprime un responsable d'association : « *Que voudrait dire un fonds documentaire qui ne serait pas physiquement accessible ?* »

Dans les pratiques d'accueil telles que développées actuellement par les acteurs du réseau, l'accompagnement est toujours quelque part présent, même sous sa forme minimale. Ce n'est jamais : « *Débrouillez-vous, mettez-vous devant l'ordinateur !* », ainsi que l'explique un accueillant. Au-delà de l'accueil courriel ou téléphonique, les pratiques d'accueil vont de accueil documentaire (type accompagnement informatique dans la recherche) à l'accompagnement de projets.

Ecoutons une autre accueillante : « *Quand on reçoit des visiteurs, il y a toujours des échanges, ils ne viennent pas 'simplement' pour emprunter des documents* ». C'est bien ce 'simplement' qui fait toute la différence ! « *'Ça' justifie le travail d'accueil !* », poursuit-elle. Même s'il n'y a pas de statistiques globales sur le sujet, il suffit d'écouter ceux qui sont aux premières loges de l'accueil depuis des années pour entendre toujours la même litanie : la demande et le public ont changé ! Selon un accueillant : « *L'appui documentaire a évolué. Au départ, on était plutôt sur une documentation exhaustive très complète, très fouillée, sur le fond, sur la situation dans un pays, etc. On prenait un grand classeur, on prenait une fiche. Maintenant il faut davantage écouter la personne qu'on a en face et trouver la réponse à donner et quand elle n'existe pas il faut essayer de la créer*… ».

Il est certain que les demandes qu'on intercepte sont aussi fonction du lieu qu'on occupe, de la fonction du *Centre de Documentation* et/ou de la structure où l'on travaille, selon que l'on a un public captif ou non, interne et/ou externe à la structure, que l'on s'occupe ou non d'accueil d'étrangers, de stagiaires, que soient hébergés ou non dans les mêmes locaux d'autres associations, que le Centre soit ou non un lieu de ressource 'ouvert'… .

Beaucoup soulignent également la nécessité aujourd'hui d'être proactifs, d'aller au devant du public.

Le travail d'accompagnement effectué par l'accueil est essentiel et joue un rôle d'éducation au développement. Le public et sa demande changent, les méthodes changent, le rôle de la fonction documentaire également.

Point fort

- L'**offre d'outils** facilitant l'accueil du public et les **formations** à ces outils dans la perspective de l'accueil. Les outils sont principalement : les bases de données et le système Winisis (au niveau de l'accueil 'documentaire'), le Kit Partir et autres outils au niveau de la réponse aux demandes les plus fréquentes.

Point faible

- Une **variété trop petite d'outils** pour répondre à l'accueil du public et à la variété des demandes ainsi qu'une **insuffisance et/ou une faiblesse des formations**.

Tension

Nous percevons au moins deux tensions dans ce domaine d'activités. Ces deux tensions mettent en jeux l'avenir du réseau, son ouverture ; cette ouverture concerne les relais et le champ de l'EAD. Nous exprimons ces tensions de la façon suivante :

- Une **'documentation sans public'** *versus* un **'public sans documentation'** : la tension se situe entre des Centres qui termineraient par se retrouver sans public s'ils n'intègrent pas de nouvelles méthodes ou des publics qui risqueraient de se retrouver sans accès à la documentation si les Centres fermaient leur portes, l'accueil se trouvant à l'interface entre la documentation et le public
- **'Mise à disposition de la documentation'** *versus* **'Education au Développement'** : l'éducation au développement apparaît comme réponse à la perte de rôle de la fonction documentaire dans le cadre de l'accueil classique sous la forme d'une simple mise à disposition de la documentation : l'accueil devient un accompagnement orienté (parfois spécialisé) dans le monde de l'information sur la Solidarité Internationale, ce qui change le rôle de la fonction documentaire.

- **Animation – Education – Relais de Campagnes (Commission EADSI - Accompagnement de projets jeunes)**

De même que la **politique documentaire** traverse les premiers domaines d'activité, l'**éducation au développement** traverse ces deux derniers domaines. En toile de fond : la question de la **militance** du réseau et de son inscription dans la **mouvance alter-mondialiste**.

Si on reste centré sur la fonction documentaire des Centres Ritimo, il s'agit en réalité d'un changement de cap dans la **stratégie de mise en contact du public avec l'information**, les modalités classiques de l'accueil étant globalement occupées à perdre de la force. Il s'agit de davantage **médiatiser l'information** via l'animateur, l'éducateur, le relais, … le fonds documentaire du réseau et son alimentation continuant pleinement à jouer leur fonction de source de l'information et de « *socle du réseau* ». Il s'agit en fait d'une stratégie naturelle d'adaptation au contexte actuel, plus proactive.

Tension 'documentation / EAD' (sensu lato)

Aujourd'hui, le réseau vit une tension très forte entre la **fonction documentaire** et l'**EAD** : il faut à la fois continuer à alimenter le fonds documentaire (avec toutes les opérations techniques que cela comporte) tout en continuant à mettre l'information qu'il contient à disposition du public, autrement que passivement (c'est-à-dire 'simplement' sur le site ou par l'accueil classique). Il s'agit de deux métiers différents. Tous les acteurs identifient la tension tout en considérant qu'aucun des deux termes n'est éliminable. Pour paraphraser un responsable d'association : « *La tension documentaire – EAD est à gérer, de toute façon on ne la supprimera pas !* », les uns penchant plutôt d'un côté, les autres de l'autre et les troisièmes tentant l'équilibre du milieu. Pour illustration, deux positionnements, l'un franchement documentaire : « *Si le RITIMO ce n'était qu'un réseau documentaire, on resterait dans le réseau ! Si ce n'était qu'un réseau d'EAD, on en sortirait demain matin !* », l'autre prenant la voie du milieu, avec une tendance documentaire : *« Chez nous, c'est complémentaire. Nous on fait très peu d'animation directe en EAD, on fournit les outils 'pour'… C'est récurrent dans plusieurs Centres que l'EAD existe mais ce n'est pas un des axes majeurs des Centres RITIMO ».*

Du côté documentaire (tendance 'type 2' et 'type 3')

- Tous considèrent que le côté documentaire constitue le **noyau dur** du travail de Ritimo ; pour exemple, cette appréciation d'un responsable : « *Sur la dimension documentaire, il y a un véritable appui, un échange professionnel, il y a du dur, du hard, …* »
- Toutes les opérations techniques nécessaires pour maintenir vivante la documentation relèvent d'un secteur professionnel aujourd'hui en danger : *« Il y a **un corps de métier documentaire qui est fragilisé**,* explique un interlocuteur, *parce qu' c'est extrêmement difficile pour les Centres d'aller trouver de l'argent là-dessus* »
- Cette lecture contribue à comprendre **la crainte, les inquiétudes des documentalistes** professionnelles salariées qui par ailleurs croient à la dimension documentaire de Ritimo ; comme l'exprime l'une d'elles : « *La crainte est de **voir l'animation prendre le pas sur la documentation** par rapport aux Centres qui font moins d'animation et qui ont fait le choix de la documentation… L'inquiétude, ça correspond à la tendance générale par rapport à la Charte, de mettre en avant la fonction 'animation' (qui du reste a tout à fait a place) mais ne plus voir que derrière il y a tout un travail documentaire qui a été fait pour alimenter l'animation !* »
- Cette inquiétude de voir « *baisser la prise en compte de la spécificité documentation* » est liée également au **développement des relais** qui, selon d'aucun, « *n'ont pas pour vocation d'avoir un fonds documentaire très fourni mais de répondre aux demandes de ceux qui veulent partir* » et qui sont pour beaucoup des structures qui peuvent bénéficier d'aides substantielles (des municipalités, par exemple) et jouir ainsi d'une plus grande consistance financière ; ce développement des relais risque d'introduire un « *flou dans la perception du réseau* » alors que Relais et Centres sont deux dispositifs différents poursuivant des objectifs différents ?
- A contrario, « *si tout le monde devient des généralistes de l'EAD, quels sont les **contenus** ?* », questionne un responsable. Dès lors, dans la gestion de la tension, aucun des deux termes n'est à exclure, « *que la mission documentaire ne soit pas perdue* » est une condition posée par certains Centres pour appartenir au réseau. La vocation des Centres est, pour les détracteurs de la position documentaire « *d'alimenter de l'action sociale, de la plus value intellectuelle* ».

Du côté EAD

Dans notre échantillonnage des Centres, nous n'avons pas rencontré de cas ayant une position EAD 'extrême' comme il en existe pour l'aspect documentaire (type 1 et type 3). Nous avons par contre rencontré des cas plus proche du point d'équilibre, les uns présentant un net accent documentaire (type 2), les autres manifestant un accent EAD prononcé (type 4). Nous devons donc alimenter notre présentation de ce 'côté EAD' à l'aide des représentations et des pratiques des cas abordés. Nous avons pu relever les éléments suivants :

- Contrairement au champ documentaire, on observe auprès des acteurs un problème de **définition du champ de l'EAD** et dans ce sens, la **Charte** dont l'origine est très liée à l'intervention en milieu scolaire, n'aide pas. « *C'est vrai que c'est quand même un peu flou,* exprime une administratrice d'association, *on peut nous dire 'On est un Centre de Documentation ouvert au public' : ça se 'voit' et ça peut même se quantifier en terme d'heures d'ouverture ! L'EAD, ça veut dire quoi ? Combien on fait d'animations en milieu scolaire ? Mais non ! C'est pas ça !* » ou encore « *C'est moins clair dans la tête de l'ensemble des gens… EAD, on pense plutôt aux 'jeunes en général', alors que EAD et SI, ça concerne tout le monde ! A partir du moment où on documente les gens, on fait de l'EAD, et ça au niveau de Ritimo, c'est compris comme ça, mais au niveau des Centres, pas forcément !* ». Une autre personne d'affirmer : « *C'est bien indiqué dans les essais de Chartes que ça s'adresse à tous les publics, y compris les adultes. En fait,* ***dans les pratiques et dans les représentations des personnes****, quand on dit éducation on tendance à parler 'scolaire'* ». A travers nos entretiens, on peut relever comme pratiques considérées par les acteurs appartenir au champ de l'EAD : la production d'outils comme une 'expo', l'accueil documentaire (certains rebutent à lui coller l'étiquette EAD, trop connotée 'scolaire'), le suivi des stagiaires, les animations scolaires, l'animation d'associations, la sensibilisation du public, etc.
- Corrélativement au manque de définition du champ de l'EAD et contrairement au champ documentaire où l'on identifie bien les gestes du métier, **être 'professionnel' de l'EAD ne fait pas partie d'un 'corps de métier' clairement identifiable** : « *Qu'est-ce que le professionnel de l'EAD, qui est-il ?,* questionne un ex-administrateur, *vous en avez rencontrés ou pas, de ces entités ? Difficile de cerner ce qu'est un professionnel de l'EAD !* ». L'EAD recouvre donc différentes pratiques pas toujours très bien identifiées par les acteurs au sein du réseau et souvent **liées au militantisme plus qu'au professionnalisme** : « *On voit la problématique du militantisme de l'EAD qui est mise presque au même plan que la mission documentaire ; là on peut être plus sur du léger, du ponctuel, du militant, des bénévoles, etc. C'est du light, du soft…* » ; de là pour certains le danger du déséquilibre vers l'EAD : « *Pour moi, il y a risque de dissolution : quelle va être la valeur ajoutée du RITIMO ?* ».
- Les salariés des Centres de 'type 4' sont les plus proches d'une identité EAD : ils sont très autonomes quant à la définition de leurs tâches, à la fois documentaires et d'EAD. L'**autodéfinition de leurs pratiques**, autant liées à la vignette Ritimo qu'à l'enseigne de leur organisation, est éclairante ; elle s'avère très liée à la **communication** mais aussi au **travail inter-associatif** : « *Je suis moins dans le fonds que dans le flux* », affirme la première tandis que le second voit son métier comme « *Une agence de presse de la SI sur l'actualité locale* ». La position exprimée ci-après est éclairante : « *Je m'inquiète plus du résultat et de l'impact sur le public que du type de moyen mis en œuvre ! La question n'est pas celle des moyens mais celle des*

objectifs à atteindre. Pour moi ce n'est pas un danger d'évoluer vers l'animation, mais c'est une façon de répondre aux objectifs de fond, de répondre à la finalité. Même si les moyens évoluent, la finalité est plus importante : provoquer une prise de conscience dans le public que changer le monde c'est possible, que chaque citoyen peut s'investir dans la SI, peut prendre conscience de ses enjeux. La bataille à mener, et c'est un sacré enjeux, c'est en termes de communication. Maintenant, c'est 'Comment arriver à faire passer un message' ».

S'il l'on nous autorise à risquer une 'image', les organisations qui combinent les deux fonctions naviguent entre deux écueils :

- La schizophrénie organisationnelle si ces deux fonctions sont *dispatchées* (pour des raisons de financement de projets/programmes ou autres) sur des services/départements non communiquant au sein de l'association, le lien Ritimo étant établi exclusivement avec la fonction documentaire
- La névrose organisationnelle s'il faut combiner les opérations techniques liées à l'entretien du fonds documentaire et les tâches d'animation dans une situation de pénurie de moyens

La question qui traverse aujourd'hui le Ritimo est finalement assez simple, aussi simple que la réponse en est complexe : '**Quelle politique documentaire au service de quelle éducation au développement ?**'

Ceci pose la question de la mise en œuvre stratégique, à la fois au niveau local et au niveau national (voire international) ainsi que de l'articulation entre ces différents niveaux.

h) Les stratégies locales

Les données varient beaucoup selon les cas abordés, la durée et l'approfondissement des entretiens (certains entretiens –type 4- ont été téléphoniques), les partenaires rencontrés, les documents reçus et le temps disponible (ce point n'était pas le point focal de l'évaluation).

Cependant, comme les questions de l'évaluation touchaient à la pertinence et à la cohérence des domaines d'activités, à leur efficience et à leur efficacité, il était intéressant d'essayer de comprendre la façon dont une association peut 'métaboliser' sur le terrain son appartenance au réseau Ritimo en fonction de ses objectifs et des publics qu'elle vise et/ou qu'elle atteint.

Si nous distinguons deux groupes d'activités, celles requises pour la fonction documentaire d'une part (les quatre premiers domaines) et celles affectées à la fonction d'EAD d'autre part (les deux derniers domaines), nous avons déjà affaire à **deux types de tâches très différentes**, deux métiers, l'un relatif à la construction de l'offre, l'autre tourné vers le public.

Les 'stratégies locales' sont essentiellement liées aux activités des deux derniers domaines et principalement à celui d' 'animation, éducation, relais de *Campagnes'* ; l'offre documentaire (appuyée par le lien au réseau) donne de la légitimité à l'acteur dans ses interactions avec son environnement.

1. Nous pouvons déjà exclure de cette réflexion stratégique les *Centres de Documentation* de**' type 2'** qui ne sont pas concernés par l'EAD. En effet,
   - dans trois cas (membres associés), l'environnement direct du *Centre de Documentation* est l'association où elle s'insère et il fonctionne en quelque sorte

comme un département ou un service interne. Pour ces cas-là, la stratégie (et la militance Ritimo) est plutôt 'interne', le fonds documentaire constituant un 'plus', une ouverture, mais accessoire, pour un public dont la recherche de documentation est autre que celle proposée par le fonds. Par ailleurs, deux de ces organisations (Bioforce et AVSF) possèdent un service EAD mais sans connexion avec le Ritimo (dont l'offre est trop orientée pour eux vers les jeunes et le scolaire). Une documentaliste précise : « *On fait de l'EAD, mais auprès d'étudiants… On ne peut pas participer au réseau RITIMO dans cette activité… ce sont des animations très spécialisées et ciblées sur un public que ne touche pas le réseau RITIMO. Les outils qu'on utilise ne sont pas les mêmes… et aussi la méthodologie… Le fait aussi que tout ça est lié à des subventions, il y a des enjeux financiers qui font que chacun développe son programme EAD dans cette perspective* » ; une autre : « *Il y a deux activités d'information / animation … c'est de l'EAD ; je fais suivre aux deux, trois personnes qui s'en occupent les messages RITIMO, mais ils ne font pas forcément le lien avec RITIMO, et pas forcément non plus avec la documentation…* ». En externe, c'est essentiellement lors d'événements que l'appartenance au réseau est mise en évidence dans le stand de l'association. On peut souligner une stratégie originale : la tenue d'un stand collectif commun à tous les membres des Centres Ritimo de la ville (Lyon) lors d'un événement organisé par un collectif.

- La quatrième organisation (COSI) fait du plaidoyer technique sur une spécialisation géographique (Afrique Centrale) ; le responsable précise : « *Pour nous, le RITIMO, c'est pas le lieu où on fait de l'EAD ! Il y a un ensemble de sujets où on va mettre le logo RITIMO, il en y a un tas où on ne se pose même pas la question !* » Quant aux campagnes : « *Nous on reçoit des affiches ou des tracts, on est très en aval, dans l'appui à la diffusion ! Il y a un effet multiplicateur pour lequel on joue le jeu ! Après, c'est un peu un minima !* »

2. Nous pouvons également mettre de côté dans cette réflexion sur la stratégie locale le *Centre de Documentation* de **'type 3'** (CDTM Paris) qui exerce exclusivement une fonction documentaire avec de l'accueil. Ce Centre, bien qu'association à part entière, reste lié à la section locale de son organisation fondatrice (Artisans du Monde) du fait que son unique salarié soit aussi le président de cette section. Il y a un renforcement mutuel des deux entités via la spécialisation thématique (commerce équitable) du *Centre de Documentation*.

Les deux autres types d'associations sont probablement plus 'représentatives' de la dynamique du réseau, bien que le mot 'représentativité' n'ait pas beaucoup de sens ici vu la grande diversité des associations et leur situation chaque fois singulière.

3. Ainsi, les associations de **'type 1'** présentent une configuration très comparable. Nous rappelons qu'il s'agit de structures apparues aux alentours des années 80 (voir p.1) et dont *le Centre de Documentation* est la raison d'être ; les membres de ces structures ont créé, une dizaine d'année après leur fondation, un Collectif (association loi 1901) composé d'associations locales et de délégations d'organisations nationales. Il s'agit déjà là en soi d'une stratégie d'action : le collectif présente entre autres choses un potentiel d'action inter-associatif, peut capter certains financements et le *Centre de Documentation*, qui en est membre, peut venir en appui comme relais des informations (exemple : relais de Campagne), production de documents (Dossier, Bulletin), source de documentation à disposition des associations, etc. La disposition d'un local (cédé par la municipalité dans un cas, en fonds propre dans l'autre) est un atout pour tenir des

réunions, voire selon les cas servir de boite à lettres ou d'adresse légale pour d'autres associations en pénurie de ressources. Dans chaque cas, bien que l'identité du collectif et celle du *Centre de Documentation* soient différentes, il existe des collusions entre les deux, ne fut-ce que par l'intermédiaire des *Conseils d'Administration* des deux associations où l'on retrouve, par un système de chaise tournante voire de double casquette, des membres fondateurs, en même temps parfois bénévoles au *Centre de Documentation* ; certains couples se partagent les places aux différents *Conseils d'Administration*. La stratégie d'action des organisations est très liée aux contacts interpersonnels. « *C'est souvent comme ça,* confie une administratrice, *c'est le lien par les personnes ! Les partenariats sont différents dans les régions à cause des personnes qui sont impliquées dans le Centre ».* Plusieurs bénévoles des deux organisations de ce type ont beaucoup d'implication également dans le réseau Ritimo (Conseil d'Administration, Commissions –politique documentaire, label, …-, production d'outils, correction des notices, responsable de formation, etc.).

Les deux associations de type 1 fonctionnent actuellement sur une base de bénévoles, généralement retraités, plus rarement en fonction dans des emplois salariés externes. La capacité d'action dépend donc à la fois des compétences, de la disponibilité et du dynamisme militant ainsi que des contacts de ces personnes ; la mise en œuvre de la stratégie de l'organisation est très dépendante des opportunités locales. C'est ce qui va surtout différencier les deux cas de ce type. Ainsi :

Dans le cas de la **première association de type 1**, et sans prétendre être exhaustif :

- Des relations sont tissées avec le monde de l'enseignement (secondaire et universitaire) par l'intermédiaire d'une bénévole retraitée de l'enseignement et ayant travaillé à l'IUFM. Dans l'enseignement, les contacts avec les établissements scolaires sont facilités par la Charte (agrément de l'*Education Nationale*, conformité avec le *Bulletin Officiel*) et ceux avec les enseignants par le label Ritimo (grande notoriété) ; il s'agit surtout d'y faires des présentations et des animations, notamment dans le cadre de Campagnes d'EAD (*Demain le Monde*, etc.), ou de contribuer à des formations dans le cadre du projets d'établissements ; comme le dit la bénévole : « *Dans la ville, à ma connaissance, il n'y a pas beaucoup d'autres intervenants non enseignants qui apporteraient l'aspect de solidarité que nous apportons* ». Divers contact sont maintenus, selon les opportunités, avec l'IUFM catholique et l'université locale (contribution dans un Colloque).
- Des implications sont développées vis-à-vis de la *Campagne Palestine* par une bénévole investie dans l'association qui coordonne cette campagne (*Association France-Palestine Solidarité) ;* cette bénévole s'occupent également d'alimenter de la base ORG régionale, ce qui présente l'avantage de pouvoir faire de nombreux contacts avec les associations ainsi qu'avec la Région ; ce répertoire permet aussi d'orienter les demandes adressées au *Centre de Documentation* quant aux possibilités d'implication dans des actions.
- Une permanente bénévole qui fait partie avec son mari du CA du *Centre de Documentation* ainsi que de celui du *Collectif* organise avec ce dernier trois événements locaux annuels, parfois décentralisés (la *Foire aux Associations*, la *Quinzaine du Tiers-Monde* et le *Printemps de la Solidarité*). Ces événements collectifs sont l'occasion d'impliquer le *Centre de Documentation*, par exemple sous la forme de l'élaboration de dossiers de presse ou, autre exemple, par le biais du café-actualité (mensuel) qu'elle anime comme *Centre de Documentation* ; cette

bénévole anime aussi diverses émissions radio, dont l'une hebdomadaire, qui peuvent être l'occasion de donner la parole aux porteurs de projets.

- Ainsi que signalé, son mari siège également dans les deux *Conseils d'Administration* ; il est en même temps responsable syndical et membre de la délégation syndicale présente au *Conseil Economique et Social Régional*. Comme synergies développées dans le cadre de ce partenariat, on peut signaler : le syndicat intervient dans le tirage du *Bulletin trimestriel* commun au *Centre de Documentation* et au *Collectif* mais donne aussi la possibilité au *Centre* « *de pouvoir développer son partenariat en intervenant à plusieurs reprises dans des initiatives du syndicat* **»** (exemples : tenue de stands lors de rassemblements de jeunes adhérents, intervention au sein d'une activité organisée par un *Comité d'Entreprise*) ou *« de pouvoir bénéficier des partenariats qu'entretient le syndicat sur le plan international avec d'autres organisations syndicales* » (exemple : relance du collectif l'*Ethique sur l'étiquette* et implication dans la *Campagne Jouons le Jeu*) ; ce lien permet encore de faire intervenir des membres du syndicat dans des *Campagnes* organisées par le *Collectif*.
- L'appartenance au réseau donne beaucoup de force de reconnaissance au réseau Ritimo, notamment au sein du *Collectif*. L'implication du *Centre de Documentation* dans les *Campagnes*, est fonction des forces disponibles ; ainsi, alors qu'il s'implique plus volontiers dans les campagnes d'EAD, les *Campagnes* de plaidoyer dont il est le relais restent sur le présentoir et dans un classeur ; comme le souligne une administratrice bénévole : « *J'estime que nous ne faisons pas ce travail ! C'est un véritable problème, il y a trop de campagnes !* ». En parlant de l'investissement dans les Campagnes, elle reconnaît : « *Ça nous paraît nécessaire, mais on n'a* ***pas beaucoup de forces militantes*** *à y mettre* … ***Nos forces militantes, elles bloquent, et si elles bloquent, on se consacre plus volontiers au travail documentaire****, c'est sûr !* », tout en constatant : « *Les plus gros financements, c'est lié à RITIMO en fait ! Le MAE !* »

Dans le cas de la **<u>seconde association de type 1</u>**, la configuration est la même ; les variantes stratégiques locales dépendent essentiellement de l'histoire du *Centre de Documentation* et du *Collectif*, du contexte local et des bénévoles impliqués. Il n'y a pas de soutien ici de la Municipalité mais bien du Conseil Général, voire, selon les époques, du Conseil régional. La stratégie du *Centre de Documentation* est très liée à celle du *Collectif*, d'autant plus qu'un couple siège dans les deux *Conseils d'Administration* et que plusieurs membres de l'un se retrouvent dans le CA de l'autre. Ils partagent aussi le même local. Développons quelques exemples de mise en oeuvre stratégique :

- Les activités du *Centre de Documentation* ont donné naissance au *Collectif* qui s'est structuré à partir de l'intérêt que présentait pour les acteurs un travail local 'en *Collectif*' ; en effet, le *Collectif* est apparu comme une façon d'officialiser des rapports déjà existants et de regrouper de moyens ; « *de plus en plus on accorde facilement des subventions à des gens qui se sont regroupés* », explique un administrateur. Afin de conserver une certaine autonomie, le collectif s'est voulu composé uniquement d'associations et non de personnes institutionnelles … Dans le cadre des Campagnes, le *Centre* présente ainsi localement un potentiel démultiplicateur intéressant pour les ressources de Ritimo qui lui confère de la visibilité au niveau institutionnel. Il est aussi un des espaces de diffusion de son *Bulletin* d'information bimensuel

- Un des rôles essentiels du *Centre de Documentation* est celui de lieu 'ressource', notamment pour alimenter les activités des membres de la *Commission EADSI* du *Collectif*, active en milieu scolaire (livres, vidéos, expositions, jeux, …) ; le Centre reçoit également des enseignants que ses bénévoles aident à préparer leur intervention.
- Le lien entre le *Centre de Documentation* et le *Collectif*, la reconnaissance par divers Ministère (Affaires Culturelles, Etrangères, Education, Jeunesse et Sport) ouvrent la porte à différents partenariats et diverses interactions, notamment avec la *Direction Régionale Départementale Jeunesse et Sport* (DRDJS) pour la documentation et le suivi des jeunes porteurs de projets ou encore avec le *Centre Régional d'Information Jeunesse (CRIJ)*. Des interventions de membres du *Centre de Documentation* ont ainsi également été rendues possibles dans le contexte d'une formation organisée avec *Artisans du Monde* dans le cadre du *Plan d'Action Formation* du *Rectorat*.
- Le *Centre de Documentation* reçoit par ailleurs des stagiaires en recherche d'emploi ou des étudiants sous *Convention* qui suivent une formation complémentaire à l'université. Ces stagiaires en formation peuvent être amenés à collaborer à la rédaction de documents et les contacts ainsi établis peuvent parfois perdurer (exemple : un stagiaire devenu documentaliste dans un Collège, contact au Centre Régional de Documentation Pédagogique du Rectorat)
- Des personnes du *Centres de Documentation* qui font partie du *Collectif* font aussi partie du *Groupement des Retraités Educateurs Sans Frontière* (GREF, lui-même membre du Collectif) et reçoivent des missions de formation d'enseignants (notamment à l'étranger)
- L'existence d'une Commission sur 'Les droits dans le travail' au sein du Collectif permet à certains membres du Centre de Documentation de répondre à « l'évolution des demandes d'adultes, d'enseignants, public relais, public ressource… » sous une forme d'EAD pour adultes dans le domaine de la consommation responsable
- On peut encore souligner le potentiel multiplicateur que constitue le contact avec différents membres du *Collectif* : présence du *Centre de Documentation* à leurs manifestations, rédaction de Dossiers, mise à disposition du local, etc.

4. Les deux organisations du **'type 4'** ont en commun avec les précédentes la dimension 'inter-associative'. Cependant, la configuration est assez différente ; il s'agit d'organisations occupant chacune un salarié. Ces salariés sont très autonomes dans la définition de leurs tâches. L'un a défini son poste comme 'animateur documentaliste interactif', et l'autre, plus jeune, l'a transformé de 'secrétaire documentaliste' en 'communication- documentation'. L'aspect communication prend donc une place prépondérante dans la stratégie de ces *Centres de Documentation*. Leur temps est réparti pour moitié sur des tâches 'documentaires', pour moitié sur des tâche d' 'animation / communication'. Le label Ritimo sert la visibilité. Bien que présents aux AG, aucun ne manifeste une implication lourde vis-à-vis du réseau Ritimo : ils sont 'consommateurs des services proposés par le réseau' tout en entrant avec conviction dans ses objectifs militants. L'outil 'animation' est prépondérant par rapport à l'outil 'documentaire' pour atteindre le public et l'informer.

   Dans un de un **premier *Centres de Documentation*** on peut relever les stratégies suivantes

   - Le Centre de Documentation est clairement un Centre ('physique') de ressources, visant à « faciliter la mutualisation et la mise en réseau des acteurs de la solidarité

internationale », « un espace **de facilitation de la dynamique inter-associative** ». Le rôle d' « animateur inter-associatif » est joué notamment en impulsant des campagnes ; le Ritimo est intéressant pour l'apport des outils de campagne, de divers documents, d'outils pédagogiques et pour la crédibilité qu'il procure.

- Une autre stratégie consiste à **récolter et diffuser l'information** en matière d'actualité régionale de la SI ; il s'agira d'envoyer chaque semaine les informations récoltées via une liste de diffusion, d'actualiser l'agenda de l'association, etc. Le *Centre de Documentation* joue ici un rôle de service pour les associations de la SI et certaines institutions.
- En vue de créer du lien avec le grand public, le Centre se rendra **présent dans les événements** publics (fête livre, foire, expositions, marché) ou les créera lui-même.
- En vue de réponses à un public en recherche de documentation sur l'actualité, le *Centre de Documentation* fait un « ***travail de vulgarisation*** » ; des outils Ritimo comme les expositions s'avèrent utiles (Partir, Tourisme éthique, migrants, guides à diffuser, annuaires, Aller-mondialiste-Moi, etc.), l'aide apportée à la réalisation du répertoire des acteurs également

Le **second *Centre de Documentation*** de ce 'type 4' était dans une phase de restructuration de ses animations lors de notre entretien :

- La salariée était occupée, dans une première étape, à la reprise de contact et de communication avec les écoles pour se faire connaître, la deuxième étape devant être l'animation. Les expositions et les supports pédagogiques pour enseignant constituent un apport important du réseau pour pouvoir répondre aux attentes es enseignants de même que l'appel aux autres organisations.
- Etant la seule permanente de toutes les associations de SI sur la ville, elle a été sollicitée pour servir de plaque tournante des informations locales concernant la SI au niveau local ; elle considère donc le *Centre de Documentation* comme un « ***vecteur des autres associations de solidarité*** » ; il s'agit d'une « *sorte de fédération, de mutualisation des forces de chacun, de mettre au courant les autres, de faire communiquer entre elles les associations* ». Elle considère avoir un rôle de **communication** : « *Je fais un coup de projecteur sur les infos que je fais circuler via une liste de diffusion* ». Existe également un projet de journal 'papier' sur la SI pour lequel elle bénéficie de l'appui du savoir-faire du réseau

2.2.2 Questionnaire

Nous devons tempérer les observations et analyses du réseau faites via l'étude des cas par celles permises par les réponses au questionnaire. En effet, l'échantillonnage des Centres pour l'approche des 'cas' est quantitativement biaisé en faveur de la fonction traditionnelle documentaire du réseau ; ce biais s'est introduit pour des raisons logistiques d'organisation des visites. Cependant, les cas approchés mis en perspective avec les réponses au questionnaire présentent une certaine saturation de l'information, et dans ce sens n'apportent aucun biais 'qualitatif' ; que du contraire, ils pointent particulièrement bien du doigt la tension dynamique qui existe actuellement au sein du réseau entre la fonction documentaire et la fonction d'EAD.

En réalité, l'analyse des réponses au questionnaire permet d'affirmer que **les deux domaines d'activités 'privilégiés' par les Centres dans leur pratique sont ceux de l'accueil et**

d'éducation-animation-relais de campagnes, soit ceux de l'EAD ; 75 à 80% des Centres affirment être impliqués en priorité dans ces domaines tout en reconnaissant le rôle de la fonction documentaire en tant que 'socle'.

Afin de ne pas alourdir le cours de l'analyse nous proposons de se référer aux annexes pour prendre connaissance des synthèses détaillées des réponses au questionnaire en ce qui concerne les différents domaines d'activité. Par ailleurs, le contenu de ces réponses apparaîtra dans les conclusions de synthèse (§3.1).

Les objectifs des différents domaines sont généralement exprimés soit par rapport aux Centres et/ou au réseau, soit par rapport au public-cible, ce qui renvoie à la double préoccupation, interne et externe, du réseau (articulation des Centres, information / mobilisation du public).. Nous reprenons de façon panoramique dans le tableau ci-après les % de Centres ayant répondu positivement lorsqu'ils étaient questionnés sur leur implication dans les domaines d'activité, sur la pertinence de ces domaines, sur la facilité d'intégration de chaque domaine à leurs activités et sur la correspondance entre les domaines et la demande du public.

	Implication / contribution du Centre	Pertinence du domaine d'activités	Facilité d'intégration aux activités du Centre	Réponse à une demande du public
Fonds documentaire	85 à 90 %	100%	75%	95%
Bases de données	75%	95%	75%	90%
Publications	60%	100%	75%	100%
Site	50%	100%	90%	95%
Accueil	90%	97%	82%	90%
Animation/ éducation/ relais de campagnes	80%	95%	75%	75%

D'une façon globale nous constatons que **tous les domaines sont reconnus pertinents** (95 à 100% de réponses positives) mais que dans 25% des cas, les activités qu'ils nécessitent présentes des **difficultés à être intégrées** à l'ensemble des activités du Centre (excepté le site et l'accueil). Les différents domaines répondent effectivement à une demande du public (90 à 100% de réponses positives) avec un petit bémol pour le domaine 'animation, éducation, relais de campagnes' où 25% des Centres affirment qu'ils n'atteignent pas leur public par rapport à ce domaine (Centres spécialisés 'documentation'). Les domaines d'activités reçoivent la contribution ou l'implication des Centres de façon très variable, avec un maximum pour le fonds documentaires (où 85 à 90% des Centres s'impliquent / contribuent) et un minimum pour le site et les publications (où respectivement 50% et 60% contribuent).

Ces % sont des tendances qui sont le plus souvent accompagnées dans les réponses aux questionnaires de nuances et de commentaires pour lesquels il faut se reporter aux synthèses en annexe. Dans ces synthèses le lecteur trouvera également pour chaque domaine des propositions très détaillées (questions 3.1) qui, selon les modalités d'appropriation de l'évaluation choisies par le réseau, pourraient chacune faire l'objet de discussions.

2.3 Ritimo vu par ses partenaires

Des entretiens ont été organisés avec 7 partenaires associatifs **(CCFD, Peuples Solidaires, CRID, SSI, Altermondes, Educasol, FPH)** et 2 partenaires institutionnels **(MAAIONG, Jeunesse et Sports).**

A propos du partenariat avec Ritimo

Les partenaires rencontrés ont tous développé une relation de partenariat **avec l'équipe nationale de Ritimo plutôt qu'avec le réseau des Centres ;** il s'agit en effet d'une relation d'institution à institution ; dans le cas de la Fondation pour le Progrès de l'Homme, le partenariat est très spécifique, puisque limité à la base de données DPH.

Dans le cadre des relations de partenariat, Ritimo est reconnu par toutes les personnes contactées comme une **référence** en tant que réseau d'information-documentation sur l'EADSI ; l'implication nationale comme régionale est très appréciée et les entretiens révèlent une grande satisfaction des partenaires liée à la qualité de l'investissement et au niveau de collaboration de Ritimo.

Ritimo est souvent considéré comme un « **pilier** » par les organisations (CRID, SSI, Educasol, Altermondes) dans lesquels le réseau est engagé, souvent depuis la naissance de ces organisations. Les deux autres partenaires contactés, CCFD et Peuples Solidaires, valorisent les alliances, les liens de proximité, de convergence et de réciprocité pour des positions et/des actions communes et/ou cohérentes et des complémentarités entre leurs organisations.

Les attentes des partenaires aujourd'hui

Si l'on veut trouver un dénominateur commun entre toutes les attentes exprimées par les partenaires, c'est avant tout **que Ritimo poursuive et approfondisse son travail**.

Au niveau institutionnel, par exemple, le MAE souhaite le renforcement de la **professionnalisation** du réseau et une plus grande couverture info-doc sur la SI auprès de tous les publics, notamment une plus grande ouverture aux jeunes et particulièrement aux jeunes étudiants. Le ministère Jeunesse et Sports envisage l'approfondissement du travail d'orientation et d'accompagnement des **jeunes** par le biais de conventions avec les Centres Ritimo et un travail de construction commune de formations à l'intention des correspondants régionaux et départementaux. (travail de sensibilisation à l'EADSI, former à l'accompagnement des jeunes et aux outils).

Au niveau associatif, les partenaires souhaitent que Ritimo continue à jouer un rôle de membre actif et de **référent**, de regroupement pour la **contribution de forces locales** (CRID, Altermondes, Educasol) ou de **soutien technique** (Educasol).

Les associations CCFD et PSol veulent continuer la collaboration sur des **actions communes** et/ou **approfondir des débats** (ex sur l'analyse autour des questions de développement et de la perception de la SI, ou sur la réaffirmation de valeurs communes).

Les apports de Ritimo aux partenaires

La contribution de Ritimo aux partenaires est large et multiple, à commencer par le fait que toutes les organisations et institutions renvoient les demandes qui leur sont faites vers le réseau Ritimo. Les partenaires soulignent les complémentarités du réseau avec leurs

organisations. ; les apports de Ritimo sont qualifiés essentiellement en terme de **capacités** mises à disposition aussi bien au niveau local que national :

- Capacités **d'accueil** et **ressource** pour l'information, l'accompagnement, la capitalisation (ex. bibliographie, outils EAD, BD jeunes accessible par le site (MAE), contacts)
- Capacités de **diffusion**
- Capacités de **production** (ex. publications, répertoire, enquête argent associations pour le MAE)
- Capacité à donner **légitimité**, crédibilité et **visibilité** aux publications diffusées par le réseau
- Capacités d'engagement et de **mobilisation** dans les campagnes et les causes communes
- Capacités de **mise à disposition d'espaces** au niveau local, d'appels à contribution, et pour faciliter des **complémentarités territoriales**,
- Capacités de réflexion pour **donner du sens à la SI** avec un positionnement politique ouvert

La perception globale du travail de Ritimo : sur la pertinence

Aux yeux des partenaires, Ritimo est un **acteur incontournable de l'EADSI**, qui a gagné en légitimité au cours des années car il a su évoluer et **innover** en prenant le tournant des nouvelles technologies de l'information tout en maintenant un niveau élevé de vie collective et **d'exigence démocratique** dans la vie du réseau. Plusieurs partenaires font remarquer le rôle de veille et de réflexion/propositions, voire de posture engagée mais « déchapellisée ».

D'autres atouts sont relevés : un partenaire dit que l'on ressent à Ritimo la volonté « de ne pas s'enfermer dans des pratiques documentaires mais de les faire évoluer avec un travail en partenariat ». La **capacité de négociation avec les pouvoirs publics** (pour présenter un projet et contractualiser) est relevée par un autre partenaire comme tout à fait novatrice

Si l'on peut en conclure que la pertinence du travail de Ritimo est tout à fait reconnue, il faut aussi relever des interrogations ou des inquiétudes:

Le rôle de **coordination d'associations de SI au niveau local** doit-il faire partie de la Charte ? Un partenaire questionne la légitimité de Ritimo qui assume déjà d'autres « casquettes » : info/doc, acteur EAD (avec production outils et lobby/débat EAD) et espace rencontre/échanges.

Y a-t-il **appropriation** par les Centres de la réflexion menée par l'équipe nationale de Ritimo ?

L'image de militance pure et dure ne risque-t-elle pas de déformer ?

Un partenaire (FPH) critique la spécialisation SI : pour lui la coopération au développement aurait fait du Tiers Monde un objet en soi, produisant « un cul de sac de spécialistes » ; Ritimo serait « un truc de militant » ; les Centres manqueraient de rigueur intellectuelle et manieraient des concepts évanescents. Par contre, il estime Ritimo porteur par son expérience de vie de **réseau**, car pour lui c'est « un **enjeu central de démocratie** ».

Cohérence et efficacité des champs d'actions de Ritimo

Le niveau de connaissance du réseau Ritimo étant souvent partiel et limité au cadre des relations de partenariat avec Ritimo, voire du champ d'activités et des intérêts du partenaire, les commentaires portent essentiellement sur des points spécifiques.

La question du **public** ressort à plusieurs reprises, notamment sur un certain décalage entre une mission et un discours d'ouverture « grand public » et une réalité, parfois trop limitée au milieu de la SI et aux jeunes : « le site serait-il le seul lien grand public ? » dit un interlocuteur qui mentionne que la Charte d'intervention en EAD s'adresse aux acteurs EAD mais pas au grand public

La base de données en ligne **Rinoceros** suscite des remarques contradictoires : certains considèrent Rinoceros comme une ressource importante, d'autres n'en voient pas l'intérêt ou ne comprennent pas bien l'objectif de la BDD, trouvant l'information indigeste et regrettant que ce travail soit sous-exploité. Le lien entre Ritimo et **DPH** n'apparaît pas clairement pour certains.

En termes d'éducation au développement, certains interlocuteurs notent un manque de clarté sur les **rôles respectifs de Ritimo et d'Educasol**, en se demandant parfois s'il n'y a pas redondance, par exemple pour les base de données. Toujours en EAD, il est souligné que Ritimo pourrait jouer un rôle en terme de **formation** ;

Les **publications** sont en général très appréciées et considérées comme une évolution importante de Ritimo pour sa présence auprès d'un public large, notamment auprès des jeunes. Toutefois, certains se posent la question de la **politique éditoriale** en terme d'identité, de labellisation de produit s(ex. plusieurs publications sur le même sujet avec des formats différents) et de la régularité de parution (à quoi peut-on s'attendre au futur).

Si le **site www.ritimo.org** est reconnu comme une référence, plusieurs commentaires témoignent d'une certaine complexité et d'un espace avant tout dirigé vers un public averti. Une personne pose la question des liens sur le site avec d'autres Centres d'information (comme le CIDJ ou les BIJ). Un partenaire invite à être attentif à différencier le site d'autres sites existants sur la SI (ex. Human Village)

Une question porte sur les critères de choix de Ritimo pour être signataire de **campagnes**, soulignant un risque d'ambiguïté, notamment lorsque des relais sont abrités par des collectivités locales.

Sur la spécificité de Ritimo dans le paysage EADSI

La reconnaissance de Ritimo comme '**LA' référence en documentation spécialisé sur la SI** ne fait pas de doute ; il faut y ajouter toute la **capacité d'orientation, d'accompagnement pédagogique, de production d'outils et une force de débat en EAD**.

Selon les expressions des partenaires, Ritimo *« offre un espace pour s'informer, se former sur l'EADSI avec une vision différente de ce que l'on trouve ailleurs, avec une documentation différente et un lieu physique de rencontre/contact »*.

Ritimo a la capacité de « *mettre en cohérence des Centres qui ont une grande autonomie avec un minimum de règles communes (Charte), une véritable vie démocratique et une force d'adhésion extraordinaire* » . « *Il y a un travail à la fois militant et professionnel qui a su évoluer, notamment avec la création d'outils spécifiques (publications)* ».

Un atout non négligeable du réseau est d'avoir su garder son **indépendance d'action** en tant que réseau de groupes militants locaux tout en offrant des prestations au MAE. Ritimo se distingue d'ONG très ciblées politiquement par sa pluralité.

Ritimo face à l'avenir

Les partenaires rencontrés mettent en évidence les enjeux suivants:

- la question du public, de la communication avec ce public et de l'impact sur ce public
- la valorisation du savoir-faire
- le renforcement des partenariats
- la question du financement du réseau
- l'ouverture au niveau européen et international

Le **public**, la communication et l'impact

- Aller au delà des militants et du monde scolaire pour élargir le public, atteindre une population qui n'a pas voyagé, réduire l'écart entre le discours et la réalité sur le public, les partenaires ; les partenaires invitent Ritimo à plus de pro-activité et à faciliter **l'accessibilité** du réseau et sa visibilité auprès du grand public, et /ou d'encore mieux **cibler certains publics**, comme le public jeune.
- Les suggestions dans ce domaine sont diverses : une étude d'impact auprès du public pour comprendre dans quelle mesure Ritimo est une porte d'entrée pour la sensibilisation ; ce travail pourrait faire force de proposition pour d'autres organisations préoccupées par la question ; la modernisation des Centres et l'implantation dans les lieux de passage du public à travers des partenariats formalisés avec des écoles ou d'autres partenaires ; la proposition de services à d'autres lieux ou acteurs (ex. librairies, comités d'entreprise, syndicats).

La question des **médias** revient à plusieurs reprises pour la nécessité de « soulever la difficulté du silence médiatique » comme le dit un partenaire. Deux recommandations sont faites sur cette questions : (1) encourager la volonté de Ritimo de travailler avec des écoles de journalisme, (2) créer un Centre-ressource/nœud de contact au service des journalistes de la presse locale/régionale/nationale qui ne soit pas uniquement documentaire mais qui soit source de réflexion (dépasser la simple émotion) et de connaissance de la SI et des personnes-ressources.

La valorisation de la spécificité de Ritimo et de son rôle en EAD

La valorisation du savoir-faire de Ritimo revient à plusieurs reprises : valoriser le savoir-faire acquis, qui se situe entre la documentation, l'accompagnement et l'animation pour inciter à l'action ; il faut pouvoir introduire de la diversité dans les métiers pour la démocratie. ; valoriser le lien de réseau en tant qu'enjeu central de démocratie, Ritimo est porteur à ce niveau. Avoir de l'ambition, des moteurs, penser grand et changer d'échelle, trouver des alliés dans la démocratie substantielle (FPH), mieux valoriser les spécificités des Centres en EAD, le travail documentaire et les outils pédagogiques (en partenariat avec d'autres organisation comme l' IUFM par ex.), valoriser les actions d'EAD portées par le grand public, ou les outils auprès de nouveaux publics pour sortir du milieu scolaire : par ex. syndicats, comités d'entreprise,…

La formation en EAD

Cette question est soulevée sous différents angles : l'intérêt de savoir ce que fait Ritimo dans ce domaine, notamment en régions, la nécessité de répondre au manque d'offre dans ce domaine en France pour faire face aux besoins de professionnalisation des animateurs locaux et régionaux, autant sur le fonds que sur le plan pédagogique, former les permanents et bénévoles des membres d'Educasol (action à mener en commun avec la plateforme)

Le renforcement des partenariats

Renforcer, c'est aussi clarifier ou formaliser parfois. Clarifier la stratégie de structuration et de coordination d'associations de SI au niveau local et confronter la question de la légitimité de la représentation ; « la vie démocratique ne passe pas par la somme de structurations territoriales mais par un mouvement qui exprime des points de vue de différentes familles ; c'est un enjeu démocratique » dit un partenaire qui ajoute « il faut distinguer deux choses : (1) le travail d'éducation populaire, la conscientisation qui est indispensable et (2) la légitimité pour parler au nom des ONG. Ce point est donc à mettre au débat pour Ritimo.

Certains partenaires proposent de développer des liens avec les universités et le monde de la recherche ou avec d'autres Centres-ressources comme les CIDJ, les BIJ, les bibliothèques CRDP. Ils semblent ignorer les partenariats existants avec les organismes cités et la participation de dix Centres au réseau universitaire Sudoc.

Partenariat avec EDUCASOL : plusieurs voix demandent une réflexion en vue de la clarification des rôles et des spécificités de chacun, ainsi que le renforcement des zones de croisement ; sont cités pour exemple la présentation d'Educasol sur le site de Ritimo, et la base de données EAD qui pourrait être enrichie, notamment en valorisant les actions des membres d'Educasol.

Partenariat avec le CCFD : le CCFD souhaite pouvoir diffuser les outils CCFD à tous les Centres locaux de Ritimo, et renforcer les liens au niveau local, notamment avec les jeunes ; il souhaite mener avec Ritimo une réflexion sur des questions de positionnement associatif et sur la formation en EAD.

Partenariat avec le CRID : demande si Ritimo pourrait développer quelque chose pour améliorer la connaissance mutuelle entre les membres CRID et vis-à-vis de l'extérieur. Par ex. à travers la lettre d'info mensuelle du CRID

Partenariat avec Altermondes : souhait que les Centres Ritimo puissent mettre la revue plus en évidence et deviennent de véritables prescripteurs (promotion) de la revue ; faire remonter des informations traitées et différentes du local ; élargir le travail bibliographique à d'autres Centres (source documentaire)

A propos du financement.

Ce sont des inquiétudes et des attentes qui s'expriment sur ce point. Tout d'abord les partenaires s'expriment sur le risque de dépendance à l'égard d'un bailleur de fonds majoritaire (MAE) et sur une réforme de l'Etat qui pourrait privilégier la communication sur la coopération au développement plutôt que l'EADSI..

Toutefois, certains partenaires considèrent Ritimo comme un exemple pour sa capacité d'interlocution avec les pouvoirs publics et d'indépendance tout en étant aussi prestataire de service ; ces partenaires estiment que le monde associatif pourrait s'inspirer de cette expérience et que, grâce à cette position, Ritimo a un rôle de chef de file pour défendre l'EADSI.

Développer des partenariats avec des entreprises, des comités d'entreprise ou des éditeurs pourrait être aussi, selon certains partenaires, une voie à suivre (par ex. l'idée d'un cartable numérique sur la SI est proposée par un partenaire)

L'ouverture internationale

Certains partenaires suggèrent à Ritimo de réfléchir à de nouvelles **alliances**, soit pour élargir les opportunités de financements (par ex. Programme Jeunesse en Action au niveau européen), soit en vue d'une évolution contextuelle. Le mouvement de structuration internationale opéré par les ONG françaises à l'heure actuelle risque de poser la question de la légitimité future de Ritimo, s'il n'y a pas ouverture à l'international. Pourquoi pas des liens avec des organisation d'éducation populaire du sud, ou avec des organisations de formation de base pour mutualiser des outils ?

2.4 Le dispositif selon l'équipe nationale

L'équipe s'est réunie avec les évaluateurs le 3 avril à Paris pour un atelier d'évaluation d'une demi-journée afin d'expliciter les différentes composantes du dispositif Ritimo et d'identifier les forces, faiblesses et difficultés rencontrées par le réseau, et plus précisément par l'équipe des permanents au niveau national.

Deux groupes ont été formés pour faire cette analyse.

2.4.1 Fonctionnement du réseau

Sur base de schémas dessinés par les groupes, l'équipe a présenté et discuté le fonctionnement du réseau. Elle a identifié les différents « acteurs » du dispositif de la manière suivante :

- les '**Centres et relais'** répartis sur tout le territoire français constituent Ritimo et proposent un accueil au public, les fonds documentaires, l'animation ; ilsi vont vers le public final ;
- les **instances** qui font « *tourner la machine* », pour aboutir à ce que le réseau propose au public, càd. les publications, les sites, les bases, …
    - le **CA**, l'**AG** (représentative des Centres) et les **Commissions** annexes (lieux de travail ' théoriques ou réels')
    - l'**équipe**

  L'équipe participe à toutes les commissions. Par la relation aux bailleurs de fonds, c'est l'équipe qui concrétise le projet ; l'AG l'oriente. L'équipe a mentionné aussi le rôle d'impulsion de l'évaluation de 1998 dans la prise de décision (professionnalisation, mise en place de relais, publications nationales par exemple)
- le **public** à qui répond l'ensemble du réseau
- les '**partenaires'** (= différentes acteurs associatifs, différents collectifs auxquels RITIMO appartient) dont l'activité principale est de fournir des campagnes d'animation et d'éducation qui sont validées par le CA et qui sont ensuite relayées au niveau des Centres et relais. Ils sont reliés à l'équipe dans le sens où l'équipe participe souvent à des réunions de ces partenaires et va relayer

l'information des campagnes au réseau. Certains membres des partenaires font partie du réseau Ritimo (ex. Artisans du Monde).

L'ensemble des acteurs fonctionne en réseau, avec des relations entre les entités qui ne passent pas forcément par un Centre. Les flux entre les acteurs constituent le dispositif. L'AG, le CA et l'équipe ont un rôle relativement bien défini dans cet ensemble.

Remarques :

- Le fonctionnement du réseau est difficile à représenter, car, par sa nature, il n'y a pas d'organigramme très hiérarchisé
- Une question est posée sur le lieu où le public est le plus 'touché' aujourd'hui : dans les Centres, par le site ou par les publications ?
- L'animation, la gestion et la communication sont des domaines transversaux qui n'apparaissent pas beaucoup dans l'analyse des domaines d'activités car ils ne sont pas menés en direct avec le public
- Le 'site RITIMO' est un peu 'à cheval' car il est principalement géré par l'équipe *(« sans salariés, il n'y a pas de site…. donc la responsabilité est en haut »*, mais il est aussi connecté aux Centres et relais, qui l'alimentent aussi. Le site est également relié aux différentes entités, à la *Commission label* et au CA
- Les partenaires sont situés à l'extérieur du dispositif ; cependant certains partenaires sont très liés à des domaines d'activités, à l'interne, comme la FPH, par exemple : c'est un partenaire sur le site DPH et il permet aussi d'avancer sur Rinoceros par le financement. La fondation 'Artisans du Monde' est un partenaire pour certaines publications, …

2.4.2 Activités

a) Fonds documentaire

Objectif spécifique

Mettre gratuitement à disposition de tout public privilégiant les sources issues de la société civile des supports d'information spécialisés.

Activités :

- le fonds documentaire de chaque Centre
- les achats groupés de documentation
- le prêt inter-Centres
- le kit 'doc' fourni aux relais
- la conservation des périodiques : des Centres sont responsables d'une collection complète d'un ou plusieurs périodique (convention spécifique signée par les Centres volontaires) .

Fonctionnement

Acquisition : autonomie d'acquisition totale pour chaque Centre

Achats groupés : une commission « Achats » élue achète (sur le budget Ritimo) de 3 à 6 documents par Centre pour chaque AG (2 fois par an) ainsi qu'en nombre limité des achats

dits 'urgents', des documents considérés comme essentiels dans l'actualité, et des outils de campagnes d'information dans lesquelles Ritimo s'engage.

Prêts inter-Centres : règle qui a été adossée aux conventions 'bases de données' pour que chacun puisse accéder par la base aux références de documents qui sont disponibles chez les autres. Il y a une centaine de prêts par an.

Kit documentaire fourni au relais : chaque relais qui entre dans Ritimo reçoit un colis avec des documents de base considérés essentiels pour qu'ils puissent répondre correctement au public de notre point de vue. C'est sous la responsabilité de David avec la Commission achats.

Formation documentation, sur l'utilisation des outils (dépouillement de références, interrogation des bases de données.

Remarques :

La ***Commission 'Politique documentaire '*** est essentiellement active durant les AG. Il existe un problème de concertation pour le choix des thèmes, des priorités (« *On a des priorités implicites, on a des priorités dans la Charte, mais on n'a pas de discussion sur les perspectives* »).

b) Bases de données

Objectif spécifique

Mutualiser et mettre à disposition du public une documentation sélectionnée.

Activités

Séparation des activités réalisées par les Centres et celles réalisées par la tête de réseau.

Etapes par ordre chronologique

- **formation et l'accompagnement**, par la 'tête de réseau' (formation au logiciel ISIS, formations documentaires, catalogage, index, utilisation du thésaurus)
- **sélection des documents**
- **rédaction des notices**, à l'aide notamment du tableau du mardi et de tous les outils documentaires', càd. les thésaurus, les règles d'écriture, les formations, etc.
- **relecture et corrections mutuelles** : les notices sont réalisées par un Centre et un Centre référent est chargé de relire et de vérifier
- **fusion des fichiers des Centres** réalisée par la tête de réseau (par Nathalie !)
- **réception et installation des mises à jours**,
- **mise à jour des bases de données sur les sites**
- **mise à disposition des bases** dans les Centres ouverts au public

Il faut y ajouter le travail sur le **thésaurus** et le **CDRom** (DVD annuel envoyé à chaque membre du réseau, dans lequel tous les outils du réseau regroupés : bases de données, documents statutaires, logos Ritimo pour les productions, thésaurus, site, en local, et tous les outils gratuits comme par exemple le logiciel pour faire du graphisme; le DVD envoyé à chaque membre du ré seau).

Structure d'organisation et prises de décision

Lors des AG, les Centres participent à ce travail (Commission plénière bases de données) et débattent sur base des propositions de la Commission Politique Documentaire (émanation de l'AG,) et de Nathalie. Cette commission travaille par courrier électronique mais surtout au moment des AG. Les propositions sont présentées et débattues à l'AG le lendemain, puis votées.

En dehors de l'AG le CA prend les décisions. Le travail est organisé par Nathalie avec le soutien de la Commission Politique Documentaire et le référent au CA chargé des bases de données.

c) Publications papier

Objectifs principaux :

1. toucher un public plus large que celui qui visite habituellement les Centres,
2. fournir au réseau des outils de réponses professionnels et mutualisés

Activités :

Deux aspects principaux caractérisent ce domaine : '**rédaction'** , '**diffusion / promotion**', auxquels il faut rajouter l'attribution de fonds 'coups de pouce' et 'label'.

Les publications sont conçues à différents niveaux : l'équipe réalise les publications nationales, une Commission Label qui est chargée de superviser la rédaction des publications, Ritimo travaille aussi avec des partenaires qui peuvent fournir du contenu pour certaines publications. Enfin, il y a également les publications (papier ou 'en ligne') gérées directement par les Centres et relais.

Fonctionnement :

La Commission label valide ou refuse les projets et donne un appui sur les contenus. Elle comporte cinq représentants des Centres et deux représentants tête de réseau ; la diversité du réseau est donc représentée. Ce sont six réunions téléphoniques de deux à trois heures, avec un partage du travail et un ou deux relecteurs en principal, et des relecteurs qui se transforment parfois en 're-rédacteurs'. C'est une Commission élue par l'AG qui a une vraie charge de travail. A quelques rares exceptions près, ce sont les Centres qui proposent une thématique, un support, un public,

Les « labels » (deux ou trois par an) sont des documents validés 'Ritimo' tête de réseau, sur lesquels la Commission label a donné son accord sur la fonds et la forme, la pédagogie, l'adaptation au public, etc. ; les 'coups de pouce' (entre six et huit par an) sont des documents des Centres, pour lesquels Ritimo n'est pas signataire, mais la Commission a considéré nécessaire que tous les Centres puissent l'avoir et donc appuie sa diffusion et sa reproduction ; la différence est assez importante en terme de temps et de prise de décision. Pour un label, il y a parfois de longs allers et retours, qui aboutissent parfois à un désaccord.

La sélection des outils pédagogiques a un statut un peu particulier ; la publication ne passe pas par la Commission Label. C'est un extrait thématique de la base de données des outils pédagogiques fait dans le cadre d'un partenariat avec Educasol et la Campagne *Demain Le Monde* quand la publication porte sur le thème de la Campagne. La publication est coordonnée par un membre de l'équipe qui sollicite l'ensemble du réseau. Trois Centres, qui

sont dans le CA, aident à la finalisation et la relecture. Il y a environ un livret tous les deux ans.

Il faut ajouter, hors Commission Label, le 'Répertoire des Acteurs' et l'enquête sur les ressources des associations', édités au service de la *Commission Coopération au Développement* qui décide des contenus avant et qui valide la rédaction par Ritimo ; Ritimo est opérateur de ces groupes pour réaliser ces deux publications. Le Répertoire est diffusé par Ritimo (le MAE en distribue 21000). Dans ce cadre Ritimo est prestataire de service, même si éditeur officiel.

d) Site

Objectif

Diffuser une information plurielle, critique, diversifiée, pour répondre à un public, le plus large possible, en France et dans le monde ; cette diffusion passe par l'échange et le partenariat avec d'autres acteurs, au Nord et au Sud, ou du Nord et du Sud. Pour nous c'est important de bien garder la dimension 'échange et partenariat '.

Activités : plusieurs sites

- le **site Ritimo** : l'alimentation des différentes rubriques, l'animation et la maintenance technique
- Le **site rinoceros** : alimentation, animation, maintenance technique, lettre électronique mensuelle, relations avec les partenariats extérieurs
- le **site DPH** : alimentation de la base de données, recherche de partenaires et de conventions pour la rédaction de fiches et de dossiers DPH, le suivi, l'évaluation de dossiers et une activité de cartographie contextuelle (indexation du thésaurus sous forme de cartes, pour montrer la complexité des thèmes qu'on aborde ; pas encore sur le site)
- Le **PICRI** : cartographie des acteurs de la Solidarité internationale dans le Web. Activité sur trois ans d'appui à la recherche universitaire (jusque fin 2008) ; un séminaire aura lieu en automne avec l'ensemble des acteurs 'Solidarité Internationale' Ile de France, pour leur montrer les résultats de cette cartographie qui va montrer quelles familles d'organisations sont proches, les liens et les recommandations pour changer de place.

Fonctionnement

Pour le site **Ritimo**…

- c'est Nathalie, ponctuellement aidée par Thierry, prestataire extérieur sur les questions techniques, avec ce qu'on appelle 'l'équipe site' (Myriam, Aude, Suzanne, Erika et Nathalie)
- un 'groupe site' est élu à l'AG ponctuellement, pour la refonte du site, pour le tester, donner des avis.
- La *Commission label* pour l'alimentation en contenu, et les Centres qui vont fabriquer les contenus, les dossiers thématiques ou géographiques, qui envoient des informations en direct, notamment sur les manifestations, etc …

Pour **Rinoceros**, il y a…

- l'équipe rinoceros (Aude, Suzanne, Erika) qui travaille avec l'équipe site, (Myriam et Nathalie) ; plus Thierry, le prestataire extérieur qui travaille sur les aspects techniques ;
- Un Comité Editorial composé de membres du CA, pour intervenir sur le contenu (ce qui est rare !) ;
- quelques Centres, pas la majorité, qui alimentent Rinoceros (« *On invite tous les Centres à envoyer les contenus, les rapports, la documentation électronique qu'ils reçoivent pour les mettre dans Rinoceros, parce que ça rentre dans notre politique éditoriale, et il y a quelques Centres qui le font* »).

Pour **DPH** : c'est la même équipe que pour Rinoceros avec Vincent Calamé sur le logiciel en tant que partenaire. Il y a une responsabilité éditoriale de Ritimo qui choisit les thèmes des dossiers, puis il faut trouver des gens qui fassent le travail et obtenir le financement. « *On peut solliciter des partenaires par un appel à initiatives sur le site ; on peut rechercher des anciens partenaires de la FPH, de Ritimo, de DPH* ».

Remarques sur DPH

En général ce sont des Centres de ressources, Centres de recherches, ONG, etc. qui potentiellement peuvent contribuer avec leurs propres partenaires Sud. Les partenariats sont divers. La base de données valorise le travail vis-à-vis de l'extérieur et le multilinguisme (aussi pour Rinoceros) permettra un élargissement encore plus grand. La difficulté réside dans e fait que cette base a été portée par la tête de réseau, avec appui du CA, pour prendre le virage d'Internet, et proposer des contenus en ligne ; les Centres commencent à être convaincus que c'est un outil qui peut être utile dans leur quotidien… Mais c'est la première activité Ritimo qui inverse la pyramide ; elle n'est pas issue d'un constat partagé de tous les Centres… DPH a été construit à partir d'une demande financière…transformée en projet commun. Jusqu'à il y a 4 ans, ce sont uniquement les Centres parisiens qui en avaient la responsabilité 'politique', technique et financière.

e) Accueil du public

Objectif spécifique

Offrir des lieux ouverts aux publics qui cherchent une information sur la solidarité internationale, notamment le public qui veut partir, s'engager, accompagnement de projets, etc. en leur proposant des documents, des outils pédagogiques, des bases de données, des campagnes, etc.

Un accueil 'personnalisé' et gratuit (différence avec une bibliothèque publique) qui peut être élargi par la mise en place des relais.

Activités

- pour les relais : les animations et rencontres 'relais' ainsi que la remise des kits documentaires ;
- pour les Centres : la mise à disposition des outils communs, les rencontres et formations, l'accompagnement des projets 'jeunes' (ce qu'on appelle le kit 'partir') ;

- pour la tête de réseau : certaines réponses au public par téléphone et E-mail, avec une orientation vers les Centres/relais

Structure d'organisation et de prise de décisions,

- pour les relais : David Delhommeau et le CA. Quand une structure demande d'être relais à Ritimo, l'avis est systématiquement demandé au Centre Ritimo le plus proche : le président signe la Convention avec les relais ;
- pour les Centres : l'activité d'accueil est autonome : les décisions sont 'internes' aux Centres ;
- la Commission Accompagnement 'projets jeunes' ;
- le kit 'Partir' réalisé par le Centre de Montpellier qui le met à jour.

Remarques

Il manque une 'formation à l'accueil' car Ritimo fait une formation 'doc' .

Le système des relais permet d'associer au projet d'information Ritimo des structures qui le souhaitent. ; c'est un dispositif qui permet d'ouvrir sur d'autres secteurs d'activité puisque dans les relais on a des structures issues des milieux «information jeunesse », « commerce équitable », « économie sociale ». Les relais sont des gens qui sont d'accord pour faire un bout de chemin avec Ritimo. Il y a une formation annuelle, David est à leur service. Le système sera maintenu dans la réforme mais un certain nombre de relais actuels auront la possibilité d'accéder au statut de membre de Ritimo, car ce sera plus simple de remplir le cahier des charges. Il y a une certaine crainte d'abaisser le niveau de l'ensemble du réseau. Les non-associatifs ne pourraient pas devenir membres de Ritimo.

f) Animation, éducation, relais de campagnes

Objectif

Aller au contact des publics non sensibilisés en valorisant des thématiques portées collectivement par les OSI et en leur proposant des outils de compréhension et d'analyse (pour ce qui est de l'éducation) et en leur proposant des moyens d'action citoyenne pour ce qui est des Campagnes…

Activités : 3 groupes:

- Dans les Centres : relais de campagnes (manifestations, débats, signatures, stands, animations scolaires et autres).
- Représentations nationales dans les collectifs et les Comités de Pilotage des Campagnes (ex. Demain le Monde, SSI, Ethique sur l'Etiquette, CRID, Coordination-Sud, AlimenTerre, etc.).
- Mutualisation des pratiques, méthodes, outils au sein du réseau, « *activités par forcément regroupées sous un même chapeau, assez diffuses, mais riche…* » auxquelles on peut rajouter la base des outils pédagogiques, les temps d'échanges en AG et la base des intervenants et des ressources et des compétences des Centres (CRIC). Puis il y a des formations 'externes' : Educasol, Université d'Eté du CRID, les formations thématiques, méthodologiques, des collectifs, des campagnes quand elles ont lieu, auxquels les Centres participent (partie du site dédiée aussi bien en interne que EAD. On ntrouve aussi la liste électronique.

Fonctionnement

- Pour les **Centres et relais de campagnes** : autonomie des Centres (les Centres peuvent ne pas le relayer ; quelque chose que Ritimo n'appuie pas, les Centres peuvent très bien le relayer aussi).
- Pour la **représentation nationale**, le CA donne un accord pour engager Ritimo sur une Campagne d'animation ou sur une Campagne d'interpellation. Sur cette base il y a un mandat qui est confié à un administrateur, ou le plus souvent à un membre de l'équipe pour aller siéger, pour aller représenter Ritimo au Comité de Pilotage, au Bureau / CA pour les collectivités, etc. Cette représentation consiste essentiellement d''échange d'informations', à récolter l'information pour pouvoir la répercuter le plus vite possible et le plus pédagogiquement possible aux Centres, puis donner un coup de main.
- Pour la **mutualisation des pratiques**, Les décisions sont à charge du CA généralement… Mais il y a quand même la Commission EAD public-jeunes qui a moyen de proposer des choses (Charte, formations) ; élue par l'AG, elle a une certaine autonomie,.

Remarques :

- sur la **base CRIC**

  Si l'idée est « géniale » elle fonctionne assez peu. Sa lourdeur vient du fait que Ritimo demande une autorisation à la personne pour l'introduire dans la base. Un sondage sera organisé pour connaître l'avis des Centres à ce sujet et poser la question de la garder ou pas.

- sur la **liste de diffusion**

  « *C'est vraiment un outil direct pour les Centres sur laquelle chacun peut faire des demandes et les réponses sont lisibles en direct par tous* ». « *Quand on reçoit une questionnaire par téléphone ou par Mail, si on ne sait pas répondre et qu'on estime qu'un des Centres peuvent répondre, on renvoit cette question au réseau,… et le plus souvent, on a une réponse qu'on répercute à la personne qui nous a posé la question* »

- **sur l'animation**

  Dans la majorité de ces Campagnes, Ritimo a un rôle très important en tant que relais, rôle d'animation et de sensibilisation ; les Centres Ritimo ont une place importante en raison de la couverture géographique … c'est un point fort qu'on peut retrouver dans les évaluations, la Semaine de la Solidarité, Demain le Monde, …

- **sur les aspects non pris en compte dans les 6 domaines d'activités :**

  - La **circulation de l'information générale**, **animation du réseau**, la **gestion, financière, voire juridique**, et la '**promotion extérieure**', ...
  - la navette, les listes de diffusion, *outils de liaisons entre tête de réseau et les Centres* sont des outils privilégié parce qu'immédiat, mais qui sont limités dans le temps. L'équipe a monté un *forum* en espérant donner de la visibilité, mais le *forum* ne décolle pas. Il est convenu que toute question posée à Ritimo par la liste de diffusion doit faire l'objet d'une synthèse pour tout le monde .

- L'envoi systématique de tous les contenus des différentes réunions (CA, Commission label,…) à tout le réseau pour la transparence.

2.4.3 Points forts – points faibles

a) Points forts

- La **diversité des Centres**, qui permet une mutualisation de la documentation, un travail commun sur les bases de données, les thésaurus, et l'entraide pour la réponse au public, facilitée par la diversité des Centres et par les outils qu'on met en œuvre, C'est aussi la répartition géographique.
- Des **outils communs, mutualisés'** partagés, appropriés qui font le ciment du **réseau** avec un fonctionnement décentralisé; les membres sont associés au développement du réseau et se concertent ; permettent de s'appuyer sur des savoir-faire (pratiques) et des connaissances des collègues, il y a beaucoup de réactivité (communication quotidienne dans le réseau), il y a une transparence de l'information, Confiance et fonctionnement décentralisé, des outils … La notion de réseau est particulièrement mise en valeur dans les pratiques.
- Une **bonne ambiance au sein de l'équipe**.
- Une **anticipation de l'avenir :** les Centres sont mis en situation de porter le projet de Ritimo, notamment en rapport avec la réforme des statuts ; organisation anticipative pour ne pas être déphasés dans quelques années (pas tous d'accord sur ce point)
- Une bonne adaptation, une bonne utilisation des nouvelles technologies pour le site, bases de données

b) Points faibles et manques

- **A propos du contexte**
  - La difficulté du milieu de la SI et de l'allter-mondialisme à se projeter ; crise
  - La **dépendance financière du Ministère** (MAE) pour la tête de réseau ou presque puisque l'équipe Ritimo FPH ne serait pas forcément capable d'être réorientée pour animer la tête de réseau… la capacité de déléguer du temps à l'animation générale n'existe pas aujourd'hui !
-
- Le **manque de stratégie** à moyen et long terme et l'absence de politique commune ; un certain **manque de réflexion dans l'avenir du réseau** . « La stratégie 'naturelle' de positionnement dans un certain nombre de lieux n'est pas débattue parce qu'elle est naturelle, … on aura finalement du mal à définir quelle est notre stratégie puisqu'on n'en parle pas, en fait » (ex. participations à des collectifs, des réseaux) **Manque de vision stratégique du réseau (**construction au fil du temps, diversification des activités, empêche de donner une stratégie unique). **Absence de débat et de positionnement politique partagé sur la question d'information dans le contexte de la mondialisation**.

- **Manque de moyens pour une vision à moyen terme** On a un problème de moyens, pour d'une part avoir une vision au-delà de 6 mois de ce qui peut nous arriver, et d'autre part, il y a un certain nombre de postes de travail qui sont surchargés.
- **Echanges internationaux : encore du chemin à faire !**
- **Centres :** faiblesse et fragilité de certains Centres**,** notamment **le renouvellement des bénévoles dans les Centres** ; faiblesse dans la force de travail et de participation au réseau**. Manque de réactivité** (des Centres) pour certains travaux alors qu'Internet a accéléré les rythmes de travail.
- **Lien Centres – équipe nationale :** entre la professionnalisation de la tête de réseau, et peut-être une … un affaiblissement des Centres, il y a une différenciation des rythmes qui s'est créée il y a quelques années. 'perception' d'un décalage, dont on parle en équipe depuis longtemps. On en a parlé avec le CA de manière assez franche. Il y a eu des recadrages et il y a un peu plus de délégation à l'équipe qu'il y a ne serait-ce que deux ans ! Il ne faut pas non plus exagérer ! Mais ça reste un peu…
- **Communication difficile** car plusieurs niveaux :
    - manques dans la **remontée d'information** au niveau des Centres (l'investissement dans les campagnes, les mobilisations, les animations qu'ils ont pu faire) et aussi au niveau de l'équipe, par exemple la représentation quand on participe à des collectifs (moi je sais que je ne fais pas non plus remonter l'information systématiquement quand je participe).
    - **difficulté de devenir référence connue** dans notre domaine et de la **notoriété en dehors du milieu de la SI,** ce qui pose la question de la **représentation Ritimo ; communication sur nos activités et nos publications en direction du grand public et des médias** : insuffisant !
- **Lien entre les activités de Ritimo**.
- Le développement d'activités, depuis quelques années, présente le risque de ne plus avoir de visibilité d'ensemble, et d'avoir peut-être après… un développement 'séparé' ; il y a un manque de liant entre tous ces secteurs qui se développent, et ça au niveau de l'équipe salariée, mais aussi au niveau des Centres qui ne peuvent, pas nécessairement repérer tout ce qui s'y passe! On s'y perd parce qu' on ne fait pas nécessairement de liaison entre les différents domaines d'intervention.
- **Les liens entre les 3 sites internet** qui sont pas forcément bien visibles pour les Centres, même si on y travaille actuellement.
- **La question de l'archivage électronique des documents** : les Centres du réseau ont un savoir-faire pour gérer tout ce qui est documentation papier, les ouvrages, les périodiques, mais maintenant, il y a beaucoup de documents électroniques mais on n'a pas un savoir-faire pour les traiter dans le réseau ! Une des solutions, c'est rinoceros mais ce n'est pas encore intégré.

Reste à A faire…

- **Public** : à l'heure d'Internet comprendre les **attentes** du public en termes d'informations.
- **Communication et nouvelles technologies** de l'information : **des formations pour l'équipe et pour les Centres**.

- Organiser des **débats / échanges sur le fonds**, sur des thématiques, sur 'nos' thématiques (en reprenant la Charte).

2.5 Le site soumis au regard d'un expert

2.5.1 Période de l'observation

Du 8 au 15 mai 2008 ; la dernière mise au jour datée avant cette observation était du 7 mai 2008 ; pendant la période de cette observation, une mise à jour a été réalisée le 9 mai 2008.

2.5.2 Référencement et visibilité

Le site de Ritimo se trouve en septième position si l'on introduit la recherche 'solidarité internationale' sur Google.fr

Il est premier de la liste si les mots recherchés sont 'documentation solidarité internationale'.

Par contre, il n'est pas dans les 10 premières pages si l'on introduit le mot 'développement', et il apparaît en quatorzième position si l'on introduit les mots 'documentation développement'.

Le site est doté d'un moteur de recherche qui semble fonctionner sans encombre.

2.5.3 Présentation, mise en forme et graphisme

En matière de présentation, sur les deux navigateurs les plus utilisés (Firefox et Explorer) le site est visible de manière correcte et il n'y a pas des différences visibles sur le plan formel.

L'aspect visuel du site est cohérent, d'allure professionnelle, la lisibilité est facilitée par ces facteurs. La plupart des documents sont datés entre 2005 et 2007.

2.5.4 Interactivité et prise de contact

L'interactivité est réduite. Il n'est pas possible de commenter les documents publiés sur le site-portail. Le contact avec les éditeurs doit s'établir à travers l'envoi d'un courrier électronique.

2.5.5 Structure et repérage interne

La structure de présentation est la suivante :

- Titre et logo sont en haut.
- Un premier menu de navigation en haut présente Ritimo.
- Un deuxième menu de navigation, à gauche, présente le contenu du site.
- Un corps central présente l'essentiel du contenu.
- A droite, un encadré (*Zoom*) met en valeur certains contenus.

- A gauche, en bas, une carte des centres régionaux et l'accès à une présentation de l'Agenda de la solidarité internationale.
- Fermant le tout, en bas, les donnés pour contact, les questions les plus courantes, le plan du site et les mentions légales.

Sur le plan formel, la structure semble claire. La partie centrale néanmoins, détaillant le menu de gauche, semble sous utilisée (voir plus bas).

Les titres montrent que le site est structuré de manière à favoriser le repérage des utilisateurs habituels (les membres du Réseau). Le visiteur de passage peut avoir plus de difficultés à accrocher son regard. Pour le dire avec une image, la structure du site ressemble davantage à une bibliothèque qu'à une librairie. L'ordre des rubriques, leurs noms et la manière de les présenter semblent correspondre davantage à la logique des concepteurs et animateurs du site qu'a celle des utilisateurs éventuels.

Pour se repérer sur la Une du site-portail, le visiteur doit suivre les repères internes (nombreuses) de celui-ci, qui voici :

Dossiers thématiques
* *Agriculture*
* *Alimentation*
* *Altermondialisme*
* *Citoyenneté*
* *Commerce équitable*
* *Coopération internationale*
* *Dette*
* *Développement durable*
* *Diversité culturelle*
* *Droits humains*
* *Eau*
* *Economie solidaire*
* *Education*
* *Energie*
* *Enfants*
* *Environnement*
* *Femmes*
* *Information*
* *Migration*
* *Mondialisation*
* *OGM*
* *Paix*
* *Pêche*
* *Santé*
* *Société civile*
* *Solidarité internationale*
* *Tourisme*
* *Volontariat*

Dossiers pays

Pistes pour agir et s'engager
* *Foire aux questions*
* *Volontaires et bénévoles*

** Chantiers internationaux*
** Voyager autrement*
** Consommation citoyenne*
** Donner pour agir ?*
** Participer à des campagnes*
** Ritimo soutient des campagnes*

Recherche bibliographique

Répertoires des acteurs
** Consulter le répertoire national*
** Commander le répertoire 2007*
** Consulter les répertoires régionaux*

Education au développement
** Qu'est-ce que c'est ?*
** Agrément Ritimo*
** Textes officiels - Les BO*
** Consulter la base d'outils pédagogiques*

Espace jeunesse
** Bienvenue !*
** Objectif Un seul Monde*
** Consulter la base des livres jeunesse*
** Sites pour les jeunes*

Bibliothèque internationale rinoceros

Expériences internationales dph

A côté de cette structure centrale (reprise par le menu à gauche), il y a l'espace *Zoom* sur la bande colorée à droite de la page d'accueil, qui présente trois sujets à travers des titres attirants et des images. L'écriture de l'encadré *Zoom* et la présence d'images destinées à gagner l'attention du lecteur nous semblent plus adaptées au web que la mise en forme de la partie centrale.

Le site-portail semble ainsi destiné principalement à des animateurs ou à des visiteurs allant chercher des matériaux spécifiques. Le 'tout public', qui cherche de manière moins prédéterminée et a peut-être moins de raisons de s'intéresser à un contenu ou l'autre, sera moins captivé par cette proposition. Nous ne parlons pas du 'grand public' mais bien du 'tout public', dans le sens du 'tout venant' de ceux qui n'ont pas d'origine commune.

La rubrique 'Espace jeunes' montre bien ce propos. Dans les faits, la rubrique propose des matériaux *pour* des animateurs ou des professeurs qui travaillent avec de jeunes, et moins, comme peut laisser croire le titre, des matériaux produits *par* des jeunes.

Dans le cadre d'un site-portail destiné à des utilisateurs fréquents et membres du Réseau, les choix présents peuvent se justifier. Par contre, si l'objectif du site-portail est de s'ouvrir davantage à des nouveaux publics, moins au courant des intériorités du secteur de l'éducation au développement, il serait à conseiller de modifier voire d'inverser la hiérarchie de présentation et de donner une place centrale à une démarche telle celle de la rubrique *Zoom*. La partie centrale, dans cette optique, fait double emploi avec le menu de

navigation à gauche. Elle pourrait, par contre, servir à mettre en valeur de manière plus marquée des contenus tournants.

2.5.6 Statistiques de fréquentation

Les tableaux statistiques qui ont été mis à notre disposition permettent de voir l'évolution du nombre de visites le long des mois, mais non l'origine des visites. La lecture de ces chiffres va dans le même sens de ce que nous disons au point précèdent. Le visiteur du site-portail Ritimo semble aller à la recherche d'un document, l'obtenir et partir. Ceci fondamentalement pour deux raisons :

1) Il y a peu de variations de fréquentation autres que celles dues aux saisons (baisse de fréquentation liées aux périodes de vacances, été, pâques et fin d'année notamment ; stabilité par ailleurs). C'est-à-dire qu'il ne semble pas avoir des pointes de fréquentation liées à la production propre au site-portail.
2) La moyenne des pages vues par un visiteur en 2007 est de 2,5. C'est-à-dire que le visiteur semble avoir un parcours type en deux temps : page d'accueil puis document cherché. Ou arriver directement à document recherché par le biais des moteurs de recherche.

Il n'est pas trop risqué d'affirmer que si le site développe une formule de présentation et une écriture plus adapté au web (mise en valeur des contenus, davantage de liens avec l'actualité, plus d'interactivité, etc.), sa fréquentation peut être multipliée et dépasser le demi millier de visiteurs que s'y rendent chaque jour (555 en 2007). Etant donné le nombre de documents que le site propose et le nombre de Français et des francophones dans le monde intéressés par les questions que le site-portail Ritimo propose cette augmentation de la fréquentation est plausible et possible.

2007	Visites	Pages
Janvier	21224	57794
Février	17712	50785
Mars	21063	65029
Avril	17714	46552
Mai	20773	49718
Juin	14020	42184
Juillet	10147	34752
Août	9431	30677
Septembre	15172	43925
Octobre	22393	60452
Novembre	19941	62245
Décembre	13049	49902
Total	202639	594015
2008	Visites	Pages
Janvier	18135	62429
Février	16958	51496

Mars	19688	69104
Avril	18051	83632

2.5.7 Les sites connexes Bibliothèque internationale Rinoceros et Expériences internationales DPH

Le parcours des sites Rinoceros et DPH, auxquels invite le site-portal Ritimo, montre qu'ils ont une structure assez semblable à celle du site-portail Ritimo, proche dans les trois cas, du modèle 'bibliothèque' tant dans les thèmes abordés que dans la manière de présenter les contenus (dossiers, fiches) et la forme de l'ensemble. Néanmoins, si les thèmes traités et la manière de les traiter sont communs, les contenus présents sur les trois sites sont différents. Une meilleure intégration entre ces trois espaces semble possible. De telle manière qu'un visiteur qui cherche un document sur le site-portail Ritimo et ne le trouve pas, puisse savoir si ce document se trouve sur un des autres sites connexes, par exemple. Et inversement.

Chapitre III – Conclusions et recommandations générales

3.1 Pertinence, cohérence et efficacité des domaines d'activités, des outils et dispositifs vis-à-vis des publics

3.1.1 Public

L'évaluation n'avait pas pour objet l'analyse du public, de la demande ou de l'impact du dispositif ; cette porte d'entrée n'a pas été choisie pour ce travail. Toutefois, pour analyser la pertinence, cohérence et efficacité d'un dispositif tel que Ritimo vis-à-vis des publics, il faut comprendre à qui s'adresse le réseau et quelle est la demande.

A travers les questionnaires envoyés aux Centres, on peut identifier quatre grandes catégories de publics touchés : les **enseignants** et les **animateurs de jeunes**, les **jeunes** (principalement en milieu scolaire), les **étudiants** et le **monde universitaire**, les **associations partenaires** et les **militants**, ce qui rompt avec l'idée d'un public trop exclusivement 'associatif'. Le site Internet, quant à lui, s'adresse prioritairement à un public averti.

Or la présentation du public dans les documents de Ritimo entre quelque peu en contradiction avec cette réalité.

Dans la charte le public est mentionné sous différents intitulés, « public le plus large possible », « opinion publique », … qui laisse croire que le réseau veut s'adresser à tous les citoyens, et même au grand public. D'ailleurs, les termes de référence de l'évaluation énoncent que « toute personne résidant en France » est bénéficiaire potentiel de l'activité de Ritimo.

Les évolutions récentes du réseau ont mené à prioriser le public jeune pour certaines activités (commission projets jeunes, charte d'intervention EADSI, publications papier).

Les partenaires, quant à eux, mettent en évidence une certaine contradiction entre un message qui se veut grand public et une réalité qui ne l'est pas.

Ces différentes lectures contradictoires nous amènent à poser une série de questions : quels publics, le réseau veut-il vraiment toucher ? Faut-il vouloir répondre à toutes les demandes ? Quels sont les publics facteurs de changement, selon Ritimo ? Y a-t-il des publics privilégiés ?

Recommandations

Réaliser un diagnostic des publics de Ritimo, de leurs besoins et de leurs demandes en vue d'en permettre une meilleure connaissance. Ce diagnostic pourrait faire l'objet d'une commission de travail spécifique avec Educasol, car, comme le précisent certains partenaires, il pourrait présenter une utilité pour un plus grand nombre d'organisations.

Mettre en place un système de recueil de données sur le public et ses demandes

Déterminer les publics prioritaires de Ritimo en fonction des lignes stratégiques choisies : (documentation/accueil, site, animation, publications, communication/notoriété, …)

3.1.2 Fonds documentaire

Les points saillants de ce domaine d'activités sont : la richesse, la mutualisation et l'accessibilité des ressources documentaire du réseau. Le fonds documentaire mutualisé permet une réponse adaptée aux demandes du public dans la mesure où il peut être complété par les ressources des bases de données.

L'utilisation du fonds documentaire varie selon les types de Centres/Relais et la nature de leur mission, c'est-à-dire aussi selon la relation qu'ils entretiennent avec leurs publics. La pertinence du fonds documentaire physique est liée à son usage et parfois questionnée lorsque le Centre est peu fréquenté. Toutefois, il ressort des questionnaires adressés aux Centres que, dans de nombreux cas, le fonds documentaire est utilisé surtout comme ressource pour des activités d'accompagnement et d'animation (outils pédagogiques notamment).

Le manque de moyens humains et financiers apparaît de manière récurrente ; la plupart des Centres rencontre des difficultés pour alimenter, gérer et actualiser leur fonds documentaire et pour l'adapter en fonction de la demande ; en effet, il faut pouvoir compter sur du personnel formé à cette fin et posséder une marge de manœuvre budgétaire si l'on veut avoir un fonds vivant.

L'enrichissement du fonds documentaire via la liste proposée par la *Commission Achat* est apprécié. On peut cependant remarquer une tension entre ceux qui voudraient une liste plus courte avec des documents bien ciblés permettant une culture commune et ceux qui souhaiteraient une liste plus large apte à 'donner des idées'.

De manière sous-jacente et parfois exprimée ouvertement la question de la politique documentaire est posée, et elle s'exprime ici, par exemple, dans les questions sur le choix établi pour les achats groupés.

Recommandations

- Aborder, dans la *Commission Politique Documentaire*, les questions de fond actuellement laissées de côté au profit des questions techniques. Par ailleurs la Commission Achats, suite à la redéfinition de la politique documentaire, devrait traiter de façon concertée la question des achats groupés.
- Pour des recommandations plus spécifiques, se référer aux propositions des Centres reprises dans la synthèse des questionnaires sur les fonds documentaires (voir

3.1.3 Bases de données

De manière globale, les bases de données sont considérées par les Centres comme tout à fait pertinentes, voir indispensables. Les relais ont une expérience limitée dans ce domaine dans la mesure où ils consultent seulement les bases sans participer à leur alimentation.

Les bases de données permettent de répondre aux différents types de questions posées par les publics, soit de manière directe (public qui accède directement aux bases de données), soit de manière indirecte (aide à la recherche de documents / d'outils et accompagnement du public). Les bases de données sont un appui précieux pour ceux qui préparent des interventions et des animations de projets EAD-SI et également pour ceux qui produisent des dossiers, des fiches, des bulletins, etc.

Parmi les aspects positifs sont également nommés : la mutualisation des contenus (notamment via le système des corrections et l'espace membre du site), ainsi que la qualité des formations apportées par la tête de réseau. L'élaboration et l'exploitation de la base ORG au niveau local présente beaucoup d'intérêts (partenariat et réponse au public).

Cette satisfaction globale ne doit pas faire oublier les difficultés rencontrées. Comme pour le fonds documentaire, le manque de moyens humains et/ou techniques est souvent souligné.

Les deux problèmes cités en priorité sont liés à l'alimentation et à l'exploitation des bases de données. L'alimentation demande une grande exigence au niveau des opérations, que ce soit en temps ou en technicité liée à la procédure de rédaction et de correction des notices ; le logiciel Winisis présente parfois des difficultés d'utilisation et les équations de recherche ne sont pas nécessairement adaptées aux situations rencontrées. Les bases de données peuvent êtres sous-exploitées, notamment Rinoceros et DPH qui semblent peu accessibles, mal comprises et donc peu fréquentées (commentaires également soulevés par des partenaires) ; l'accroissement du coût et de la quantité de personnes affectées à ces tâches est parfois questionné.

Les Centres évoquent à plusieurs reprises comme un problème le fait de ne pas pouvoir identifier la base de données de chaque Centre.

La Commission Politique documentaire traite davantage de problèmes techniques liés aux bases de données que de questions stratégiques et de sens.

Recommandations

- adapter la formation de base sur les 'bases de données' aux besoins du terrain, notamment en ce qui concerne leur degré de technicité (logiciel, équations de recherche, …) ; il serait utile de trouver des modalités qui collent mieux aux spécificités du terrain en développant par exemple davantage un système de formations de proximité.
- mieux définir l'équilibre, tant au niveau de la tête de réseau qu'au niveau des Centres, entre les ressources humaines affectées aux opérations techniques liées aux bases de données et les autres tâches propres au réseau (EAD).
- pour des recommandations plus spécifiques, se référer aux propositions des Centres

3.1.4 Publications papier

Les publications sont en général très appréciées par les Centres, tout comme par les partenaires. Elles sont considérées comme une évolution importante de Ritimo qui accroît sa présence de diffusion auprès d'un public plus large, notamment les jeunes, du fait que le publications répondent à des demandes récurrentes du public.

Ces publications correspondent à des 'préoccupations partagées' des membres du réseau ; leur élaboration en améliore le fonctionnement et la cohérence en s'appuyant sur les expériences et la réflexion critique de chacun.

La validation des publications par la *Commission label* apporte de la crédibilité à l'ensemble des Centres, aux yeux du public et des partenaires, ce qui influe sur la notoriété du réseau.

Le label fournit par la *Commission label* constitue un appui financier pour l'édition ; il s'agit donc une aide à la diffusion. Cependant la rétribution liée à sa production ne compense pas l'investissement en temps.

Un certains nombre de problèmes sont soulevés aussi bien par les Centres que par les partenaires. Sur la question de la production de documents labellisés, on peut noter une tension dans la mesure où certains Centres ne savent pas comment contribuer (thèmes) et en même temps manquent de forces vives.

A propos de la *Commission Label*, la lourdeur de la procédure est évoquée, notamment en lien avec le besoin de réactivité à l'actualité. Les critères de correction sur le fonds véhiculent beaucoup d'implicites ou de' flou'. La promotion et la politique de diffusion paraissent encore insuffisantes.

Certains partenaires se posent la question de la politique éditoriale en terme d'identité de Ritimo, de labellisation de produits (par exemple, pourquoi plusieurs publications sur le même thème dans des formats différents) et de régularité de parution (à quoi le public peut-il s'attendre au futur ?)

Recommandations

- mettre en place une véritable politique éditoriale.
- formaliser davantage la communication entre la tête de réseau et les Centres à ce sujet.
- différencier la rétribution pour les publications labellisées selon le degré d'expertise reconnu des Centres : il serait utile de mettre en place un système de cotation de l'expertise des Centres et de lui lier un système de rétribution pour les productions labellisées.

3.1.5 Site www.ritimo.org

L'observation du site montre que www.ritimo.org est plutôt bien référencé sur Google, et visible sur les navigateurs les plus utilisés (Firefox et Explorer). L'aspect visuel du site est cohérent, d'allure professionnelle, la lisibilité est facilitée et la plupart des documents sont actuels.

La structure du site semble claire et apte à favoriser le repérage par les membres du réseau, utilisateurs habituels. Cependant, elle ressemble davantage à une bibliothèque qu'à une librairie et il manque d'accroches pour le regard du visiteur de passage. Le site paraît essentiellement destiné à l'usage des Centres, à des animateurs ou à des visiteurs qui s'intéressent à des matériaux spécifiques. C'est notamment le cas de la rubrique « *Espace Jeunesse* » non destiné à un public 'jeunes' vu qu'il propose des matériaux pour des animateurs ou des professeurs.

Tous les partenaires reconnaissent le site www.ritimo.org comme une référence dans le milieu de l'EADSI.

Selon les Centres, le site est tout d'abord le portail du réseau dans la mesure où il permet l'accès à l'ensemble des ressources et leur procure une certaine visibilité vis-à-vis des publics. Son espace membres permet de nombreux échanges et est un lieu de mutualisation important. Le travail collectif (rédaction des pages, des dossiers, des fiches, etc.) et

l'information mutualisée (liste de diffusion, tableau du mardi, navette,…) aide à la cohérence des acteurs du réseau. Le site est non seulement un support de mutualisation mais également une source de connaissances, voire pour les formations (animation, élaboration de dossiers, interventions, etc.) ; il est un moyen privilégié pour répondre aux questions du public en ayant un accès rapide à toutes les ressources mutualisées.

Les Centres reçoivent un appui apprécié de la tête de réseau pour la création ou l'amélioration de leur propre site.

Par conséquent le site est considéré comme un support tout à fait pertinent et même incontournable à l'heure actuelle.

Les partenaires, comme la plupart des Centres, émettent cependant des commentaires sur la complexité, et le peu de lisibilité du site ainsi que sur son caractère trop peu interactif et attractif pour le grand public (les jeunes principalement). Même pour des connaisseurs, les bases de données sont 'mal intégrées' parce que peu mises en évidence. Le site semble avant tout dirigé vers un public averti.

Recommandations

- mieux définir la fonction du site et son public destinataire : si le choix se porte sur un site 'grand public', il serait nécessaire de modifier, voire de renverser la hiérarchie de présentation pour donner une place centrale à une démarche du type de celle de la rubrique Zoom
- améliorer l'intégration des bases de données Rinoceros, DPH et Ritimo
- inclure l'indexation par publics pour améliorer la présentation des Centres

3.1.6 Ouverture au public-cible / accueil

L'analyse des appréciations des Centres montre une tension entre la dimension plus spécifiquement documentaire de l'accueil et la dimension accompagnement pédagogique pour l'animation et l'éducation au sens large (EAD).

Concernant l'accueil un point fort est le potentiel d'accueil fourni par les bases de données (accès en ligne) et l'accessibilité à un fonds documentaire physique mutualisé (dont annuaires, matériel d'actualité, kit partir, etc.). Le prêt inter-Centres et la possibilité de renvoi à d'autres Centres améliorent la capacité de l'accueil, de même que l'existence des dossiers et des publications. Le label Ritimo est un atout important pour l'identification d'un *Centre de Documentation*. La liste de diffusion facilite la réponse à des questions plus spécifiques ou plus complexes. Par ailleurs, le public apprécie un accueil personnalisé, parfois consécutif à une recherche sur Internet.

La donnée fondamentale concernant ce domaine est la diminution globale de fréquentation par le public et l'évolution du contenu de la demande ; ceci remet en question l'accueil documentaire 'classique', en le déplaçant vers l'accompagnement et l'éducation au développement. Toutefois la création des relais permet manifestement, selon les Centres les plus concernés, une amélioration de la capacité d'accueil du réseau.

Etant donné la diversité du public à accueillir, on constate une certaine faiblesse dans le profil des personnes qui accueillent ; les outils et les formations apportés par Ritimo, constituent une aide appréciée mais sont insuffisants.

Le manque de fréquentation est aussi dû à une faiblesse quant à la promotion et à la visibilité locale des Centres (espace, situation géographique, manque d'enseigne) et quant à la disponibilité (temps, ressources humaines)

Recommandations

- intégrer clairement l'accueil comme modalité d'EAD propre à Ritimo serait un plus, de même que diversifier les formations en vue d'une meilleure adéquation à la spécificité des Centres en ce qui concerne la diversité de leurs publics ;
- faciliter l'accès des relais aux ressources du réseau (notamment à l'espace membres) afin qu'ils puissent mieux assurer leur fonction d'accueil ;
- Pour des recommandations plus spécifiques, se référer aux propositions des Centres

3.1.7 Animation, éducation, relais de campagnes

Ce domaine soulève beaucoup de commentaires en raison de l'amplitude et de la variété des fonctions concernées. L'accroissement de son importance est la résultante de l'évolution du contexte quant aux moyens à utiliser pour atteindre les objectifs du réseau. Pour établir le lien entre l'information et le public, la fonction purement documentaire des Centres s'ouvre à une fonction EAD élargie, allant de l'accueil de plus en plus personnalisé à l'animation / sensibilisation, un accent étant mis ces dernières années sur le monde scolaire. La Charte est une force du fait de la reconnaissance par l'*Education Nationale* et les *Bulletins Officiels* qui donnent accès aux établissements scolaires et aux enseignants ainsi qu'aux *Centres de Documentation* spécialisés comme les CRDP, CPP. Le label Ritimo est très crédible auprès des enseignants.

Ritimo est perçu par les partenaires comme jouant un rôle déterminant dans ces domaines. C'est non seulement l'aspect ressources (documentation, outils) qu'ils mettent en valeur mais aussi les capacités d'animation, d'engagement et de mobilisation dans les campagnes et les causes collectives (exemple : appui à la Semaine de la Solidarité Internationale - SSI).

Le réseau est également reconnu pour son rôle de facilitateur de complémentarités territoriales, notamment par la mise à disposition d'espaces de réflexion et de rencontres, capable de donner du sens à la SI avec un positionnement politique plus ouvert, plus *'déchapellisé'* que celui d'ONG très ciblées politiquement. Les Centres valorisent beaucoup le fait de pouvoir contribuer à une réflexion de fonds sur la SI. Les campagnes de sensibilisation, comme la SSI et Demain Le Monde, sont un potentiel de contacts, notamment dans le cadre des partenariats locaux avec une identité Ritimo ; elles placent les Centres du réseau comme vecteurs privilégiés d'information. Le réseau est très apprécié pour son rôle de diffuseur.

En ce qui concerne l'animation, on relève la pertinence des outils pédagogiques. Par ailleurs, pour l'animation locale des associations, les Centres disposent d'une position stratégique en tant que détenteurs d'information.

Cependant, si le rôle de référence en terme d'information, de lieu-ressources, d'animation, d'EAD est reconnu comme pertinent, un certain nombre de partenaires posent la question de la légitimité d'un rôle de coordination d'associations au niveau local lorsque cette coordination prétend au rôle de représentativité de l'ensemble des organisations présentes sur le territoire.

La quantité de campagnes de plaidoyer dont les Centres doivent être le relais est excessive et l'engagement officiel de Ritimo dans des campagnes peut présenter un risque d'ambiguïté pour un réseau qui comporte des structures abritées par des collectivités locales ou des Centres liés aux pouvoirs publics (relais). Certains Centres souhaiteraient ne pas se limiter à un rôle de diffusion mais pouvoir participer aux Campagnes en aval.

Les outils d'EAD sont appréciés mais sont insuffisants pour répondre à la multiplicité des situations d'animation/EAD. Beaucoup de Centres désireraient pouvoir bénéficier de plus d'espace de communication pour échanger leurs pratiques.

Par rapport à la fonction documentaire, certains Centres expriment leur crainte et leurs inquiétudes de voir l'animation prendre le pas sur la documentation, entraînant une perte de consistance et d'identité du réseau, notamment du fait du développement des relais.

Concernant le champ de l'EAD, on constate une multiplicité de représentations, ce qui pose la question d'une vision commune partagée. La Charte d'intervention en EAD est trop liée au monde scolaire, et la présentation sans articulation de ce domaine d'activités ne contribue pas à clarifier

Ritimo, en tant que réseau, répond à un nombre croissant de demandes d'animation ; les Centres demandent à être mieux outillés en termes pédagogiques pour devenir de véritables opérateurs d'animations en EAD.

Par ailleurs, il y a une demande explicite de certains partenaires pour que le réseau Ritimo se lance dans le champ de la formation en EAD pour lequel il manque une offre en France, et qu'il puisse jouer un rôle de formation d'animateurs.

Ce deuxième type de demande du contexte exige une réflexion sur les orientations futures car l'accompagnement pédagogique est un métier, qui nécessite des critères d'acceptation des demandes, du temps et des alliances sur des aspects pédagogiques et thématiques pour suivre l'actualité. Cette fonction exige des moyens humains (compétences), techniques et financiers pour répondre et une Charte qui clarifierait cette mission.

Recommandations

Nous estimons fondamental que le réseau Ritimo

- se dote d'une définition élargie de l'EAD en y précisant la place des différents publics qu'il privilégie (non seulement scolaire) et se situe par rapport à d'autres animateurs en EAD (ex. ONG)
- recentre et renforce sa fonction de réseau documentaire autour des outils pédagogiques par :
  - la capitalisation des acquis des membres du réseau relativement à leur savoir-faire en EAD
  - la socialisation des outils Ritimo (ex. thématiques, publics, supports, …) auprès des membres et relais
  - l'organisation de séances d'expérimentation autour de la conception d'outils avec d'autres organisations et animateurs pour être ainsi un carrefour d'échanges de pratiques
- renforce une stratégie en EAD pour :
  - l'accompagnement pédagogique (outils)
  - former en animation les membres du réseau
  - répondre aux demandes d'animation
- conçoive, avec les membres qui ont acquis une compétence véritable dans le domaine, une formation de base pour les permanents et les bénévoles des Centres qui se trouvent en situation d'animation (sur le cadre de l'EAD, l'animation et des éléments de contenus)
- mène une réflexion avec Educasol sur la pertinence de l'organisation

3.2 Pertinence et cohérence globale de la stratégie d'information et d'EADSI de Ritimo par rapport aux rôles que le réseau se donne dans sa Charte

3.2.1 Quelle appréciation les évaluateurs font-ils de la cohérence des 6 domaines d'activités au regard des objectifs ?

Pour pouvoir aborder la question de la cohérence des domaines d'activités il faut se référer à la mission et aux objectifs que poursuit Ritimo dans sa Charte ;

Lors de la réunion avec l'équipe et le CA de Ritimo, il a été expliqué aux évaluateurs que la stratégie et les objectifs sont exposés dans la Charte, la stratégie s'exprimant essentiellement par « *le choix des types de domaines d'activités (d'outils)* ».

Les Chartes sont en général une déclaration de principes et de valeurs plutôt qu'une stratégie pour l'action avec des objectifs opérationnels. La Charte de Ritimo ne fait pas exception à la règle.

Analyse de la Charte

Dans une première partie, la Charte présente la vision du monde du réseau et inscrit son travail comme une ligne d'action politique. Les finalités du réseau sont exprimées dans le troisième paragraphe « *rechercher, expérimenter et faire connaître des alternatives à un système économique dominateur…* », « *faire le choix d'un développement durable par la redistribution équitable des richesses, la participation de chacun aux décisions d'avenir et la gestion durable des ressources et des écosystèmes…* »

Puis la Charte présente son objectif « fondamental » pour le travail du réseau, à savoir « *la mobilisation citoyenne pour la SI et pour un autre monde* » ; c'est donc la finalité de la mission de Ritimo.

Dans la deuxième partie, le chapitre intitulé « nos objectifs » présente cinq lignes d'action qui explicitent la mission de mobilisation citoyenne du réseau : information, échanges et alliances pour la réflexion et le partage de convictions, actions collectives, analyse et remise en cause du modèle de développement et contribution à l'éducation pour la citoyenneté planétaire.

La troisième partie de cette Charte concernent les moyens. Ces moyens présentent en quelques phrases la méthode de travail (Centres en réseau, mutualisation, accueil, conseil, échanges), les supports et les outils.

Les objectifs visés dans la mission sont larges et forment en quelque sorte des déclarations d'intentions du réseau qui vont dans le sens d'une mobilisation à travers l'information.

A nos yeux, il est possible de rapprocher les cinq lignes d'action citées ci-dessus des différents pôles de l'éducation au développement tels qu'ils sont présentés dans la « grille des pôles de l'ED » : information, sensibilisation, conscientisation, mobilisation et analyse/recherche. Dans cette optique, le processus de mobilisation citoyenne pour la SI

dans lequel s'inscrit Ritimo, relève d'un processus large d'éducation au développement avec différentes facettes.

Dans la Charte, le public est mentionné sous différents intitulés : « *mettre (l'information) à la disposition du public le plus large possible* », s'adresser à « *l'opinion publique* » et plus loin il est dit « *permettre à chacun/e d'agir en citoyen responsable*». Ces formulations tendent à faire penser que le réseau veut s'adresser à tous les citoyens, et même au grand public. Dans le même temps l'introduction de la Charte laisse entendre que le réseau s'inscrit dans le courant altermondialiste, et donc nécessairement d'un travail avec des militants. Cette manière de présenter pose la question sur le type de public auquel le dispositif veut s'adresser en priorité : s'adresse-t-il d'abord aux (futurs) militants et aux associations de solidarité internationale ? y a-t-il des publics privilégiés pour l'action que le réseau veut mener?

Ritimo ne différencie pas ses publics, et ne précise pas non plus les objectifs qu'il poursuit auprès de chacun d'eux. Il apparaît à cette lecture qu'il manque une étape entre les objectifs de mission et les moyens exposés dans la troisième partie pour (1) d'une part expliciter quels sont les publics privilégiés, et pour (2) d'autre part traduire les intentions nourries vis-à-vis de ces publics en objectifs intermédiaires (spécifiques) et opérationnels ; ces derniers devraient préciser les transformations et les changements attendus auprès de chaque public et les démarches mises en œuvre à cette fin. Ce travail permettrait de faire apparaître la spécificité du métier que Ritimo développe dans son action quotidienne engagée.

La détermination des objectifs/résultats intermédiaires et des moyens est essentielle pour le travail de suivi et d'évaluation. Le fait de ne pas donner de résultats à atteindre présente le risque de se voir imposer des résultats par les bailleurs de fonds

Il manque donc une stratégie explicite pour donner de la cohérence aux domaines d'activités. Dans la pratique, le réseau est marqué par une forte tension entre deux axes stratégiques complémentaires qui ne sont pas explicités : la 'stratégie' documentaire et la stratégie 'EAD', la première construisant l'offre à mettre à la disposition du public, la seconde concernant les méthodes pour faire le lien entre le public et l'information/documentation.

Par ailleurs la multiplication des Chartes apporte de la confusion et la Charte d'intervention a plutôt tendance à ajouter à cette confusion dans la mesure où elle ne clarifie pas la vision du champ d'EADSI (lien avec l'Education Nationale).

Pour poursuivre sur la cohérence des domaines d'activités, l'analyse que nous portons tend à montrer qu'il y a aujourd'hui un certain déséquilibre entre les activités d'information / documentation, qui occupent une place très importante en temps et moyens, par rapport aux activités d'EADSI (au sens large).

La division en domaines d'activités, pour éclairante qu'elle soit, masque l'ensemble des fonctions mises en œuvre et ne met pas en évidence les articulations qui constituent la vie même du réseau.

La comparaison entre les domaines d'activités et les fonctions qui ont servi de base pour le débat sur la réforme des statuts en est l'illustration

	6 FONCTIONS	6 DOMAINES D'ACTIVITES
1	accueil réponses	1. Ouverture au public et accueil / accompagnement projets jeunes

2	fonds documentaire	2. Fonds documentaire des Centres et relais et 3. Bases de données
3	diffusion d'information = mettre à disposition info plurielle, critique, diversifiée (site, bulletin, participation à médias, diffusion et vente docs,…	
4	éducation au développement (animation, outils éducatifs, respect Charte intervention et référent Educasol)	
5	production de documents = labellisation, mutualisation des savoirs	4. Contenus et publication papier 5. Site
6	participation à des dynamiques communes ou collectives : campagnes, plaidoyer	6. Animation, éducation et relais de **campagnes** d'information et de **plaidoyer**

Synthèse

La Charte Ritimo explicite la vision et la mission du réseau ainsi que ses objectifs globaux et les moyens à mettre en œuvre pour les atteindre ; elle ne propose cependant pas d'opérationnalisation de ces objectifs globaux en objectifs / résultats intermédiaires. Ceci présente au moins deux conséquences : une discontinuité de la ligne stratégique et une difficulté de suivi-évaluation.

Par ailleurs, il existe au sein du réseau une tension entre la fonction documentaire et la fonction d'EAD. Historiquement, la fonction documentaire. Actuellement, elle constitue toujours le 'socle' du réseau mais la fonction d'animation se développe, se diversifie et prend de plus en plus d'ampleur : la 'mise à disposition documentaire' traditionnelle et l'EAD constituent deux façons différentes d'atteindre le même objectif. Les tâches des Centres oscillent donc davantage entre celles relatives à leur fonction documentaire et celles relative à leur fonction d'EAD.

D'un autre côté, il existe un' implicite', un 'flou' concernant la politique documentaire : ce flou se manifeste dans différentes 'zones' d'activités du réseau et est lié aux prémisses / valeurs défendues dans la Charte, plus précisément au 'militantisme' et à l' 'alter-mondialisme' sur lequel il n'existe pas d'accord univoque quant au sens.

On observe également un manque de clarté au sein du réseau en ce qui concerne 'ce qu'est l'EAD' (définition) ; différentes représentations / positions y coexistent (pour exemple, la notion d'accueil documentaire). La Charte d'intervention en EAD crée de la confusion dans la définition du champ de l'EAD et en restreint la visibilité du fait d'être liée au monde scolaire (cfr. introduction de la Charte) ; de plus, elle est instrumentalisée par rapport à l'enseignement.

Si l'on convient qu'une politique documentaire se définit en fonction du public à atteindre ('tous les citoyens' selon la Charte, 'différents publics' dans la pratique), et si l'on accepte une définition large de l'EAD (cfr. les 4 pôles de l'EAD), on perçoit la nécessité de définir des publics pour se doter d'une politique documentaire pertinente.

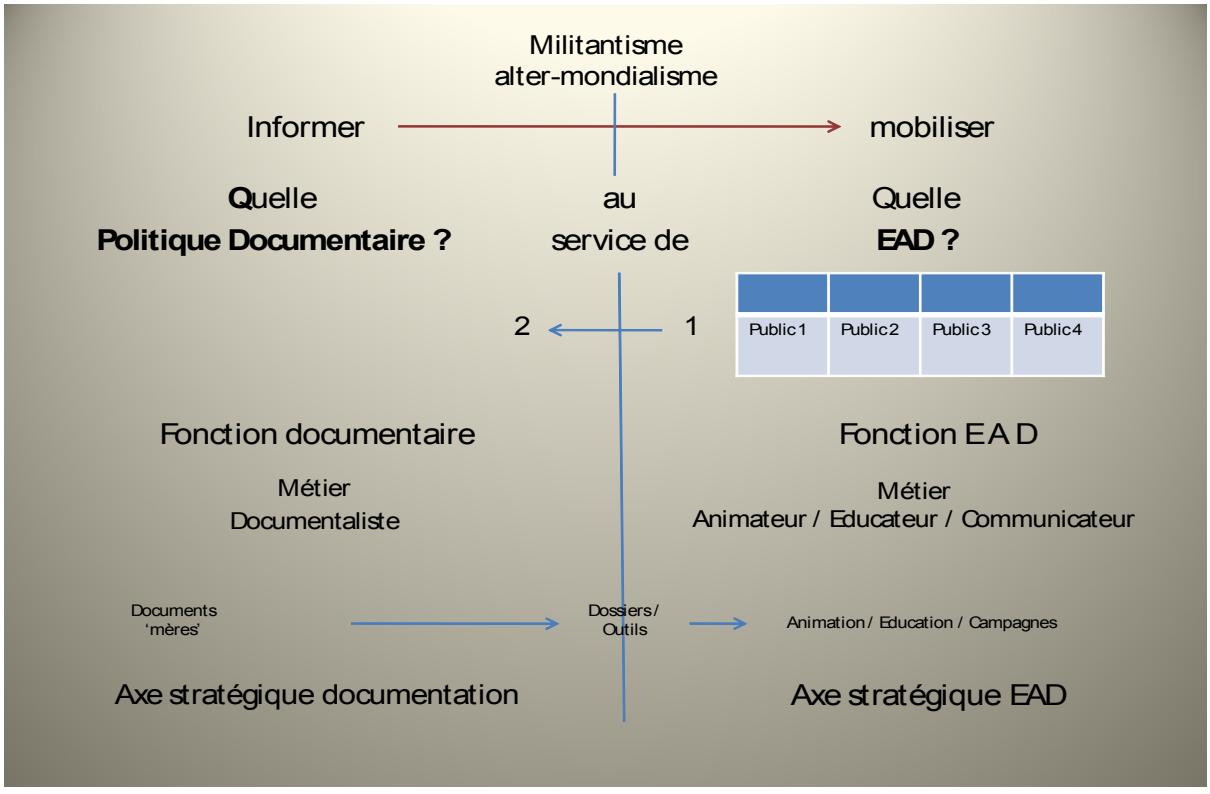
Dès lors, la question de fond serait **« *Quelle 'politique documentaire' au service de 'quelle EAD' ?* »** et le sens et l'ordre de la réponse seraient les recommandations suivantes :

Recommandations

1. définir les publics de l'animation « Ritimo »
2. définir la politique documentaire
3. équilibrer les tâches liées à la fonction documentaire (*'informer'*) et celles relatives à la fonction d'EAD (*'pour mobiliser'*) : il faut créer de l'information et faire le lien (EAD) avec le public, lien anciennement assuré par la 'mise à

Le schéma ci-après reprend de façon synthétique le développement exposé ci-dessus. Il ne s'agit pas de réfléchir de façon dichotomique mais bien de poser les pôles non dissociables de la mission que se donne le réseau Ritimo dans sa Charte.

Schéma : quelle place pour l'EAD dans la stratégie de RITMO ?



Recommandations

Dans un souci de pertinence et de cohérence par rapport à sa vision, sa mission et ses objectifs globaux, nous proposons au réseau Ritimo de…

- définir le champ de l'EAD dans lequel il se situe, ca qui doit permettre de se positionner ;
- définir des publics qu'il vise en priorité afin de clarifier sa politique documentaire ;
- expliciter et définir sa stratégie, par exemple en différenciant au moins deux axes stratégiques (documentaire et animation en EAD) et en se dotant

3.2.2. Quelle est la pertinence de la recherche de notoriété et de visibilité permettant à Ritimo de viser le « public le plus large possible » ? Cette politique a-t-elle donnée des résultats ? Comment peut-elle être améliorée ?

La tête de réseau mentionne que ses principales démarches pour la notoriété en réponse aux recommandations de l'évaluation de 1998 sont la modification du développé du sigle, le logo, les plaquettes de présentation, les supports de notoriété : kakemono et mini expo pour stands, calendriers de la SI, agenda de la SI, cartes postales.

L'évaluation n'a pas fait une approche directe et systématique des supports de notoriété. Par contre, les questionnaires, les entretiens avec les Centres et les partenaires fournissent des éléments qui permettent d'affirmer que la notoriété du réseau est en pleine croissance.

Cependant, pour les évaluateurs, la politique de notoriété et de visibilité n'est pas seulement une question de communication externe ; c'est également une relation de récursivité entre le réseau et les partenaires/Centres : la notoriété ou le label d'une association peut aussi donner de la notoriété au label Ritimo (par exemple la qualité de l'investissement des Centres lorsqu'ils se revendiquent de l'identité Ritimo ou la qualité des partenaires nationaux qui acceptent de s'associer au réseau).

Ne faudrait-il pas faire entrer dans la notoriété le site et les publications labellisées ?

La qualité des publications labellisées à large diffusion est à coup sûr un vecteur de notoriété important, de même que la visibilité des alliances nationales qui participent à la crédibilité. L'obtention de l'agrément du Ministère de l'Education Nationale et le Bulletin Officiel contribuent aussi à l'accroissement de la réputation de Ritimo auprès du monde scolaire.

La politique de notoriété a donné des résultats. Pour indice : le développement des relais, la consistance à laquelle contribue le label pour les Centres qui développent des activités d'animation inter-associatives, etc. Les partenaires rencontrés sont unanimes pour considérer que Ritimo est 'la' référence en documentation spécialisée sur la SI.

Il semble que le gain de notoriété soit plus évident dans le domaine des institutions et des organisations qu'auprès du 'grand public'.

Le risque encouru par le supplément de notoriété ainsi acquis au niveau des organisations est un effet d'agrégat : des organisations pourraient avoir pour motivation d'adhérer à Ritimo (Charte) davantage pour le bénéfice procuré par ses services et son label que par une réelle identification à ses valeurs. Ceci pourrait dénaturer la réalisation de sa mission telle qu'exprimée actuellement dans la Charte et les caractéristiques de sa visibilité, et dès lors de sa notoriété.

La notoriété vient aussi de la réputation du réseau auprès des partenaires institutionnels et associatifs qui reconnaissent à Ritimo une grande capacité pour mettre en cohérence des Centres autonomes avec un minimum de règles communes, un fonctionnement démocratique et une force d'adhésion.

Recommandations

Si Ritimo consolide une ligne stratégique orientée vers le grand public, il lui est recommandé de maintenir ses outils de visibilité tout en réfléchissant à une politique de communication plus médiatique envers ce 'grand public' (par exemple : un site plus « accrocheur », une opération ou un événement spécifique de communication, etc.).

3.2.3. Quelle est la satisfaction des partenaires institutionnels et associatifs, pour qui le réseau est un partenaire voire un outil ? Quelles sont les attentes non couvertes ? Quels sont les outils les plus appréciés ?

Des entretiens avec les partenaires associatifs (8) et institutionnels (2) ressort une image très positive de la pertinence du travail de réseau car il occupe une place spécifique dans le champ de l'EADSI en complémentarité avec d'autres

Pour l'ensemble des partenaires Ritimo est **LA référence en terme d'information et de document en terme de documentation spécialisée en EADSI en France**. C'est un acteur incontournable auxquels ils renvoient systématiquement les demandes. Ils valorisent notamment les **capacités** multiples du réseau (accueil et accompagnement du public, capitalisation et production, visibilité et légitimité par la labellisation et la diffusion, engagement et mobilisation dans les campagnes, mise à disposition d'espaces et partenariats locaux, réflexion et positionnement politique ouvert qui donne du sens à la Solidarité Internationale).

Les partenaires sont également admiratifs du fonctionnement en réseau et du niveau **d'exigence démocratique de ses membres**, estimant que Ritimo est un modèle en la matière, même si pour certains il est difficile de comprendre à partir d'une vision globale nationale la complexité de ce fonctionnement. Lié à ce point, les partenaires mettent en évidence un autre capacité, à savoir celle de maintenir une **indépendance d'action** par la **pluralité** du réseau tout en négociant des contrats de prestations de services de qualité avec le secteur public.

L'image renvoyée est celle d'un réseau qui a su non seulement maintenir la **qualité** de son action, mais a aussi développé sa **spécificité** dans le paysage de l'EADSI au cours de ses dernières années.

Se considérant comme bénéficiaires et collaborateurs du réseau, les partenaires sont tous **intéressés par l'approfondissement du travail** de Ritimo. Les attentes qui s'appuient sur des justifications se situent à deux niveaux : des attentes globales et des attentes spécifiques.

Attentes globales :

- Vis-à-vis du public : aller au delà des militants et du monde scolaire pour mieux cibler certains publics comme le public jeune (non scolaire) et le grand public.
- Améliorer la communication, notamment auprès des médias
- Valoriser la spécificité de Ritimo en tant que réseau et son rôle en éducation au développement, notamment le savoir-faire acquis entre documentation et animation,
- Répondre au manque d'offre en termes de formation en éducation au développement (en lien avec le point précédent) pour faire face aux besoins de professionalisation des animateurs et éducateurs des réseaux de partenaires

- développer les partenariats ; explorer une stratégie d'alliances au niveau international pour améliorer la légitimité du réseau et obtenir éventuellement des moyens supplémentaires
- Clarifier le rôle de coordination d'associations au niveau local : renforcer la cohésion et le travail éducatif tout en respectant la démocratie locale
- Continuer à diversifier les financements et mettre à profit un savoir-faire en ce domaine (autonomie versus prestation de services aux bailleurs publics)

Attentes spécifiques :

Nous renvoyons au chapitre sur les partenaires pour les demandes précises des divers partenaires.

Le partenariat est une force pour Ritimo, aussi bien au niveau local que national ; il permet au réseau d'étendre et de légitimer son action, d'obtenir des moyens financiers, de jouer de complémentarités ; il renforce la notoriété et la visibilité du réseau et en conséquence sa stabilité future. La déclinaison des capacités du réseau mises en évidence par les partenaires tend à faire émerger un métier collectif du réseau qui va au delà du concept initial de documentation / accueil / information pour aller vers l'animation.

Recommandations

En termes de partenariat :

- élargir le champ de réciprocité et de services avec les partenaires ; il s'agit par exemple de faciliter la connaissance mutuelle entre les acteurs pour une meilleure complémentarité et connaissance des besoins, (exemple : *CRID*), de la production, promotion et diffusion d'outils, de la valorisation d'informations et de pratiques collectives des centres auprès des partenaires nationaux (exemple : *Altermondes*) ;
- ouvrir un nouveau champ d'action : la formation en éducation au développement au niveau national et local/régional qui s'adressent notamment aux partenaires de Ritimo ; ce champ pourrait être développé avec la plateforme Educasol et ses membres. Ce champ pourrait-il être source de financement également ?
- élargir le partenariat vers d'autres acteurs éducatifs (ex. éducation populaire, éducation au développement) pour positionner le réseau en complémentarité avec les autres champs éducatifs
- élargir le partenariat au niveau international (européen, international, nord-

3.2.4. Quelle appréciation des évaluateurs de l'efficience organisationnelle de Ritimo au regard des moyens en œuvre et quel avis sur la réforme statutaire en cours ?

Les moyens actuellement mis en œuvre par le réseau sont particulièrement efficients du fait de la contrepartie injectée par des contributions bénévoles de qualité (Commissions, CA, corrections, etc.) ou par des travaux sans commune mesure avec leur rétribution.

L'élargissement du réseau conduit à une meilleure couverture géographique et à une ouverture vers de nouveaux acteurs (par exemple des Centres d'éducation populaire, collectivités locales, BIJ, etc.).

La croissance du réseau (tête de réseau, relais,…) et la recherche de modes de fonctionnement alternatifs induisent par ailleurs une complexité croissante dans un contexte lui-même de plus en plus complexe. La gestion de la diversité du réseau a un prix : difficulté d'harmonisation de la vision commune et coût du fonctionnement.

Un travail important de professionnalisation (formations, équipe nationale) et de formalisation du fonctionnement a été réalisé (commissions, règles, procédures, etc.) avec les salariés comme avec les bénévoles, tout en maintenant des mécanismes de démocratie participative (AG, commissions, groupes de travail, mutualisations, etc.).

Toutefois la difficulté d'appropriation du réseau par les Centres n'est pas négligeable : décalages en termes techniques, compréhension du fonctionnement, esprit du réseau, communication, etc., ceci même si des éléments ont été mis en place pour faciliter l'appropriation (bases de données communes, outils de mutualisation, site, productions communes). Cette situation est due en grande partie au fait que le réseau repose sur des bénévoles et des jeunes salariés qui rencontrent des difficultés pour se former, se tenir au courant et s'adapter aux changements et aux évolutions malgré les efforts de la tête de réseau. On constate un manque important de moyens humains et financiers pour faire face à la tâche qui engendre une lourdeur du dispositif et un certain manque de réactivité.

Il existe par ailleurs un risque d'autonomisation de la tête de réseau à laquelle est octroyée une proportion importante du budget. L'affection de ce budget et les procédures de décision ne sont pas toujours claires pour les Centres (manque de visibilité).

Actuellement Ritimo bénéficie d'un financement majoritaire du MAE qui lui permet principalement de soutenir le travail de la tête de réseau. Le réseau devrait être une opportunité pour accroître les financements des Centres.

Recommandations

- Améliorer la transparence et la communication entre Centres et tête de réseau
- Valoriser les spécificités des Centres et les complémentarités
- Instaurer ou renforcer des espaces d'échanges et de formation autour des pratiques et sur des questions de fond pour recentrer les valeurs du réseau et la cohésion des Centres sur des préoccupations communes.

3.2.5. Quelle appréciation en terme de cohérence externe le consultant fait-il des liens que les membres de Ritimo tissent avec d'autres structures actives sur leur territoire (bibliothèques et Centres documentaires municipaux, Education nationale,…)

L'évaluation présente des éléments de cohérence externe dans les liens tissés avec les partenaires institutionnels et associatifs au niveau national. Toutefois, les questionnaires et les entretiens avec les Centres offrent relativement peu d'éléments sur cet aspect : certains font état de partenariats existants avec des institutions liés au monde scolaire (CRDP, CDDP) ou aux jeunes (BIJ, CRIDJ, correspondants Jeunesse et Sports). Rappelons le rôle de Ritimo comme facilitateur de complémentarités territoriales, notamment par la mise à disposition d'espaces 'déchapellisés' de réflexion et de rencontres et la position stratégique qu'occupent les Centres en tant que détenteurs d'informations et donc le rôle de vecteurs privilégiés d'information et de diffusion qu'ils peuvent jouer dans le cadre de diverses campagnes où ils promeuvent des partenariats.

Cependant, si le rôle de référence en terme d'information, de lieu-ressources, d'animation, d'EAD est reconnu comme pertinent, un certain nombre de partenaires posent la question de la légitimité d'un rôle de coordination d'associations au niveau local lorsque cette coordination prétend au rôle de représentativité de l'ensemble des organisations présentes sur le territoire.

Recommandations

Poursuivre la recherche de liens avec d'autres structures et renforcer celles qui existent.

Il est indispensable de clarifier le rôle et le mandat des Centres en tant que 'Ritimo'

Merci à tous pour votre collaboration à cette évaluation et votre lecture attentive.

Brigitte Gaiffe

Alain Aussems

Juin 2008

ITECO

Centre de formation pour le développement

Evaluation des actions d'éducation et d'information du public de Ritimo

Rapport final

ANNEXES

Juin 2008

Alain Aussems

Brigitte Gaiffe

ANNEXE I : Synthèse des réponses au questionnaire

Fonds documentaire

Identification des éléments du dispositif relatif à ce domaine d'activités :

- Activités : achats d'ouvrages/abonnements, échange d'informations *via* la liste de diffusion, achats groupés, kit documentaire fourni aux relais, documentation électronique...
- Orientation/décision : Commission Politique Documentaire, Commission Achats,

0.1. Pouvez-vous compléter/nuancer les éléments du dispositif relatifs au « Fonds documentaire » :

Les centres complètent la description du fond documentaire en signalant qu'il ne s'agit pas seulement d'ouvrages, dont certains sont rassemblés dans le kit, et de périodiques mais aussi de productions documentaires comme les dossiers de synthèse thèmes et pays, et de nombreux outils tels que les expositions, vidéos, DVD, les outils pédagogiques (ex. mallettes).

A ce fonds documentaire, il faut ajouter des fonctions documentaires, comme la mise à jour du catalogue, l'archivage mutualisé des périodiques spécialisés, la gestion des périodiques numériques et le prêt inter-centres.

Un aspect qui manque également à cette identification, ce sont les outils à destination exlusive des membres et qui ne sont donc pas accessibles au public ; les centres mentionnent la navette électronique, le kit partir, les documents réseau, et les fiches pratiques, le DVD annuel qui reprend le fonds documentaire commun, les compte-rendus de missions, etc.

0.2. Quel est pour vous l'objectif du fonds documentaire ?

Nous avons rassemblé les principaux objectifs selon deux perspectives, celle du fonds physique du centre qui doit être doté d'un fond de références documentaires adaptées au public, set celle du service au public et de son rôle éducatif. Les objectifs 1 et 2 appartiennent à la première et les objectifs 3 et 4 correspondent à la seconde :

1. Mettre à la disposition du public une information (documents et outils) plurielle, pertinente, validée et organisée, sur les différents domaines de la Solidarité Internationale, et sur d'autres thématiques spécifiques ; être une source d'information différente qu'on ne trouve pas ailleurs

2. Acquérir et organiser des documents et des outils actuels généraux ou spécifiques pour disposer d'une info pertinente et variée sur les questions du développement et de la solidarité internationale à destination d'un large public. Ces ressources peuvent être complétées par le système de prêt

3. Apporter une réponse adaptée aux questions du public (= diffuser) ou accompagner pour nourrir projets/actions SI

4. Sensibiliser/former sur les questions d'éducation au développement en élargissant le champ d'investigation du public et en développant l'esprit critique (public et animateurs des centres)

Un centre souligne l' importance de « maintenir un fonds documentaire vivan »t et un autre qu'il s'agit de « réunir une information dans une attitude constructive d'après des valeurs et des critères communs »

1.1 <u>Que vous apporte la participation au réseau RITIMO concernant le fonds documentaire?</u>

La participation au réseau est une source de richesse apport dans la mesure où la mutualisation des fonds documentaires par la base collective et par le prêt inter-centres garantit une **complémentarité** par rapport à des fonds spécifiques, ce qui contribue à la valorisation et à la crédibilité des centres et notamment pour la production et la diffusion d'outils. Elle fournit la possibilité d'avoir une **veille** informative et documentaire sur les nouveautés par la liste de diffusion et des suggestions de références pour améliorer le fonds documentaire, d'obtenir gratuitement une série d'ouvrages achetés par la commission achats, de recevoir des documents qui sont diffusés par des collectifs d'ONG et de pouvoir échanger des points de vue, des compétences et de l'expertise sur des problématiques communes.

Les centres bénéficient également d'un soutien technique documentaire et de formation ; l'encadrement facilite une certaine exigence en termes documentaire .

1.2 <u>Quelle est l'implication du centre/relais dans ce domaine ? Y contribue-t-il ?</u>

En raison de la proximité de ce domaine d'activités avec le travail sur les bases de données, les centres n'ont pas toujours su que répondre à cette question ; ils font soit allusion à des tâches auxquelles ils participent comme l'alimentation de la base de données, la réalisation de synthèses ou de dossiers, l'archivage, , soit à la participation à la commission Politique documentaire pour quatre d'entre eux, soit à leur contribution au fonds documentaire par leur spécificité thématique.

Cinq centres et relais disent ne pas s'impliquer dans ce domaine ; nous en concluons qu'ils se sentent plutôt bénéficiaires, que ce soit du kit documentaire et des achats faits par la commission Achats.

Les difficultés rencontrées en terme de moyens humains et financiers sont mentionnées à plusieurs reprises car elles mettent une limite aux possibilités d'achats ou de gestion documentaire et bien sûr au niveau de contribution. A ce sujet un centre estime que « ce domaine peut et doit fonctionner mais à condition de permettre d'y consacrer plus de temps et de bénéficier de moyens à l'achat de nouveautés » ; « les ouvrages proposés par la commission permettent de continuer à avoir un fonds documentaire vivotant » dit un autre.

2.1. <u>Au regard des objectifs de votre Centre – de votre relais, ce domaine d'activités mis en œuvre par RITIMO est-il pertinent ?</u>

De manière presque unanime, les centres et les relais considèrent qu'avoir un fonds documentaire (documents et outils) tout à fait pertinent.

2.2 <u>Les activités liées à ce domaine s'intègrent-elles de façon efficace à l'ensemble de vos activités ?</u>

Pour la grande majorité des centres et des relais, la gestion du fonds documentaire s'intègre tout à fait à leurs activités, soit pour un accès direct à leur public, soit pour répondre aux demandes et éventuellement renvoyer sur un autre centre, soit pour préparer leurs activités d'éducation au développement (préparation d'interventions, animations, tables de documentation à thème, événements) ou pour l'accompagnement du public (notamment les jeunes) dans ses projets

Un quart de ceux qui ont répondu estime que ce volet est marginal dans le cadre de leurs activités ou bien ils manquent de temps pour en gérer un convenablement.

Il est manifeste, comme l'exprime un centre, que « l'utilité du fonds documentaire dépend de la manière dont le centre intègre, diffuse, et met à disposition du public les documents et les outils ».

2.3 Ce domaine d'activité répond-il à une demande de votre public ?

La majorité des centres et des relais répondent positivement en disant que le fonds documentaire répond tout à fait ou même parfaitement à la demande du public.

Dans de nombreux cas le fonds documentaire est utilisé **avant tout comme une ressource** pour une réponse de qualité au public. Dans d'autres, le public consulte lui-même, et apprécie de trouver dans un seul lieu des documents qu'il n'a pu trouvé ailleurs ou sont dispersés dans plusieurs endroits.

Les préoccupations du public sont diverses ; certains recherchent une documentation de base pour partir, notamment le public des centres-relais qui cherche guides, répertoires et outils pratiques, d'autres des documents pointus et récents pour lesquels il faut faire appel au prêt des livres.

La plupart du temps, il ne s'agit pas d'une utilisation grand public, car de nombreux centres s'adressent à des publics spécifiques : jeunes, étudiants, enseignants, stagiaires, animateurs, dont beaucoup viennent chercher des ressources pour mener à bien leurs projets de SI ou d'EAD.

Certains centres évoquent l'évolution de la demande (ex. moins de consultations, des renseignements pour accomplir une démarche liées à la SI et plus une recherche de documentation de fond plutôt demandeur d'outils pédagogiques et d'informations sur « partir »)

D'autres centres sont dans une dynamique de développement du fonds documentaire pour l'ouvrir au public ou ont mise en place des relais locaux grâce aux kits documentaires pour mieux répondre au public

Un centre souligne le rôle de la sensibilisation pour créer la demande

3.1. <u>Quels sont les points faibles et/ou à améliorer ? Pouvez-vous expliquer et faire des propositions concrètes d'amélioration ?</u>

Les points forts

Ce sont les avantages déjà cité par le fait d'avoir un fonds collectif grâce à la mutualisation : pertinence par rapport au public, complémentarité des fonds, valorisation des fonds et des productions, crédibilité des centres, réponse à la demande facilitée, ressource pour le travail de sensibilisation et d'éducation au développement, etc.

Les points faibles

En premier lieu, c'est le manque de moyens humains et financiers qui est cité par les centres ; manque de moyens humains (notamment la difficulté de trouver des bénévoles) et financiers ; les centres citent le peu de disponibilité, parfois de compétences et le coût de réalisation et de mise à jour d'un fonds documentaire répondant aux besoins. La conséquence en est soit la difficulté pour archiver, pour mettre en valeur les ressources documentaires par un local ou du mobilier accueillant ou la possibilité d'avoir un fonds suffisamment conséquent pour être intéressant, par exemple une base suffisamment solide pour l'EAD ou des fiches sur les acteurs, les ressources, les compétences d'intervenants (seniors de la SI). Un centre mentionne aussi le manque de financements pour assurer le suivi des relais.

Le développement et la concurrence Internet sont cités par quelques uns comme un point faible dans la mesure où la fréquentation des centres s'en ressent : les étudiants, lycéens et chercheurs d'infos ont moins besoin de se déplacer dans centres ressources.

Points à améliorer

Certains points mentionnés pourraient faire l'objet d'amélioration selon les centres . Un de ces points la lenteur dans les prises de décision de la commission Politique Documentaire (un centre mentionne par exemple le vote en AG pour faire évoluer le thésaurus est lié au fonctionnement démocratique :) est plutôr lié au fonctionnement démocratique tandis que les autres concernent la crainte de négliger la fonction documentaire avec le changement

de la charte, le nombre insuffisant de proposition d'achats par kes centres et le choix par la commission Achats d'ouvrages parfois trop éloignés des besoins des acteurs SI, ou trop généralistes et en décalage avec certaines thématiques spécifiques, un niveau d'échange autour des ouvrages déclaré insatisfaisant, le manque d'une fiche sur la commission Achats dans l'espace membre, le manque de promotion pour cibler vers d'autres catégories de publics.

Suggestions

Dans ce domaine d'activités, les centres ont fait de nombreuses suggestions concrètes sont émises par les centres. Nous les avons rassemblés par groupes de propositions :

Tout d'abord un centre demande une véritable politique documentaire qui soit partagée par l'ensemble du réseau ; la réflexion sur les évolutions générales du métier et du contexte de la documentation avec la commission politique documentaire ; faire face à la concurrence Internet, avec une stratégie pour aller vers le public, par le biais du téléphone et des animations extérieures et peut-être la rechercher des financements spécifiques à négocier au niveau national (Education nationale, J&S). Un centre considère qu'il serait stratégique d'avoir un acteur spécifique sur l'agriculture biologique

En lien avec ces points stratégiques, des propositions s'articulent autour du renforcement du métier documentaire par la formation et les échanges de pratiques : privilégier les formations sur les lieux de travail, au sein des centres, la formation des bénévoles pour améliorer la participation du public (par ex. clients du commerce équitable), l'échange de pratiques sur des méthodes de valorisation du fonds documentaire.

Au niveau du fonds documentaire, de la connaissance de ce fonds et de la production d'outils, une série de propositions : améliorer le travail de veille ; trouver des sources ou des producteurs d'information alternative (ex. partenaires étrangers), poursuivre et renforcer la production d'outils synthétiques et thématiques (ex. sélection bibliographiques thématiques) pour des publics recherchant une info ciblée sur un thème ou un pays, développer et créer des fiches d'animations en direction de différentes tranches d'âge, fiches pouvant être utilisées sans grandes préparations ou réaménagements importants, proposer une espace d'échange autour des ouvrages et desthématiques dans l'espace membres ou utiliser le forum pour suggérer des « coups de cœur » , réduire les doublons lorsqu'il y a plusieurs centres dans une même ville pour faire des économies, notamment pour les revues avec plus de concertation dans la politique des achats

Deux propositions sont liées au site Internet : faciliter un accès thématique aux centres complémentaires de l'accès géo (via la carte) et créer dans l'espace membre une fiche sur la commission Achats qui récapitule les fonctions de ce domaine d'activités et les façons d'y participer activement (alimentation de la navette).

Bases de données

Identification des éléments du dispositif relatifs à ce domaine d'activités :

- Activités : base bibliographique, RITI, CRIC, outils EAD, ORG, JEUNE, PERIO,
- Orientation/décision : *Commission Politique Documentaire*
- Document de référence : convention base de données, convention base ORG

0.1. Pouvez- vous compléter/nuancer les éléments du dispositif relatifs aux « bases de données » (5/36)

Les précisions apportées sont très spécifiques et concerne des ajouts sur les bases de données et surtout sur le travail de gestion de ces bases de données : le thésaurus géographique et thématique (outil de gestion important) qui permet de créer des mots-clefs correspondant aux problématiques avec la mise à jour régulière du thésaurus, occasion d'un temps d'échanges et de réflexion important pour les centres, le fait que pour la base de données ORG, il existe une base nationale et des bases régionales qui n'existent pas dans toutes les régions, le DVD Ritimo interne annuel, le tableau hebdomadaire du dépouillement d'ouvrages, la navette bases de données, le bilan du dépouillement des périodiques avec la navette, le fait que la BD outils pédagogiques, réalisée en lien avec Educasol, est capitale pour le public enseignant et le travail de suivi de la coordinatrice.

0.2. Quel est pour vous l'objectif recherché par les bases de données RITIMO ? (une phrase) (33/36)

Les réponses des membres et relais s'articulent autour de deux axes d'objectifs, qui semblent équivalent. Certains centres insistent plus sur la mise en commun du travail à l'interne du réseau et d'autres sur l'intérêt pour le public. :

1. la mutualisation des ressources entre les centres en produisant une information pertinente par le référencement des données grâce à un outil de traitement et de recherche d'information commun performant et de qualité
2. la mise à disposition pour les centres et le public d'une grande variété et quantité de ressources documentaires et pédagogiques pertinentes, spécifiques et actualisées concernant la Solidarité Internationale à l'échelle nationale en facilitant un accès rapide et efficace par Internet

1.1. Que vous apporte la participation au réseau RITIMO concernant les bases de données Ritimo ? (30/36)

Quatre types d'apports sont prioritaires dans les réponses des centres/relais : la possibilité de se répartir le travail de dépouillement des ressources par la mutualisation, la mise à disposition d'outils communs de gestion performants (thésaurus, logiciel Winisis, formation,…) et d'un savoir-faire technique (appui personnalisé) qui crédibilise les centres dans leurs rapports avec les bailleurs de fonds, un outil de recherche documentaire et d'accès rapide à toutes les ressources et de manière complémentaire à celles du centre, soit pour sélectionner des outils en lien avec les thématiques abordées lors d'animations ou d'interventions, soit pour répondre aux questions et renvoyer à d'autres centres ressources, l'avantage de pouvoir suivre l'actualité et d'avoir une meilleure connaissance de la documentation pédagogique et bibliographique, notamment par la rédaction et la correction de notices bibliographiques et d'outils.

D'autre aspects sont également cités : la possibilité d'emprunt de documents, l'accès à des données hors accès public, l'alimentation du catalogue interne et la relecture de notices faites en interne, l'échange de pratiques.

Un centre mentionne que la participation au réseau dans ce domaine ne lui apporte rien

1.2. **Quelle est l'implication de votre centre/relais dans ce domaine ? Y contribue-t-il ?** (26/36)

Si environ un quart des centres (les relais n'ont pas cette responsabilité) disent participer peu ou pas du tout, en général par manque de moyens humains, une grande partie des centres participent activement à l'alimentation des bases de données ; l'implication concerne principalement le dépouillement de documents et d'outils pédagogiques, la rédaction et la relecture de notices bibliographiques ou d'outils pédagogiques, en lien avec les spécificités des centres (les centres contributeurs peuvent être parrains d'autres centres pour la relecture).

Un centre précise qu'il participe à la commission Politique documentaire, certains autres à l'évolution du thésaurus ou aux formations sur l'analyse documentaire. Certains ont eu la responsabilité de constituer la base ORG régionale. Un centre se trouve dans une démarche d'actualisation (au support informatique) de leur base de données pour améliorer l'accès au public dans sa région.

2.1. Au regard des objectifs de votre Centre – de votre relais, ce domaine d'activités mis en œuvre par RITIMO est-il pertinent ? (32/36)

Les bases de données accessibles par Internet sont considérées comme tout à fait pertinentes, voire indispensables, notamment soulignent quelques uns dans la mesure où l'utilisation d'Internet supplante la documentation papier.

Deux centres mentionnent qu'ils utilisent très peu les bases de données. Une personne estime ne pas être compétente pour répondre à cette question.

2.2. Les activités liées à ce domaine s'intègrent-elles de façon efficace à l'ensemble de vos activités ? (33/36)

Les relais ne participent pas à l'activité bases de données et ne répondent pas. Les ¾ des centres répondent positivement puisqu'elle permet la recherche documentaire pour le public qui les consulte et notamment parce que, pour une bonne partie d'entre eux, l'activité documentaire s'intègre aux activités d'appui aux projets d'éducation au développement et de solidarité internationale. Certains mentionnent que ce travail vient en continuité du leur propre activité documentaire et qu'il leur permet d'alimenter et de mettre à jour leur catalogue interne.

Environ ¼ des centres signale que l'activité base de données pose problème ou s'intègre peu ou mal à leur domaine d'activités. Les difficultés sont liées aux moyens humains ou techniques (complexité, manque de temps, difficulté à trouver des bénévoles intéressés), ou au manque de formation pour l'utilisation ou l'alimentation des bases de données.

2.3. Ce domaine d'activité répond-il à une demande de votre public ? (31/36)

La majorité des centres répondent positivement à cette question sans donner de commentaires. Les précisions apportées concernent la rapidité d'accès aux BDD pour mieux répondre au public, que le centre renvoie aux BDD, l'utilisation ciblée pour des recherches du centre, ou l'adaptation des bases à des demandes d'acteurs divers: jeunes, étudiants, enseignants, associations SI, militants, acteurs de la coopération décentralisée.

3 centres répondent négativement (mais une personne d'un relais dit qu'elle manque de connaissance dans ce domaine, un centre utilise très peu les bases de données et un autre estime que c'est un domaine à développer). Pour les réponses sur le peu de consultation, certains précisent que, soit il n'y a pas de réflexe systématique, soit le public souhaite un accompagnement ou une information prémâchée (sélection d'outils ou d'associations pertinentes par rapport au projet). Deux centres mentionnent qu'il est difficile de former le public. Deux centres expriment le fait que les demandes concernant le domaine de la SI sont devenues marginales par rapport au reste des activités ou que le public consulte de

moins en moins.

3.1. Quels sont les points faibles et/ou à améliorer ? Pouvez-vous expliquer et faire des propositions concrètes d'amélioration ?

Nous avons regroupé les points faibles (et les propositions qui en découlent)

Points forts : pour les centres, il est manifeste que les points forts ont déjà été soulignés dans les réponses précédentes. Trois centres donnent des précisions : « la BDD ne demande pas une trop grande technicité pour la consulter », « la gestion collective des BDD s'est professionnalisée », « le tableau de dépouillement hebdomadaire est une amélioration car il évite les doublons et donne des pistes d'achats ».

Les points faibles ou à améliorer (cités plusieurs fois): la rédaction de notices est fastidieuse, il y a des retards, la publication n'est pas immédiate, et les résultats sont peu visibles. C'est semble-t-il la complexité d'utilisation du logiciel WINISIS qui en est en partie la cause ; plusieurs personnes demandent une meilleure explication de son usage. Le manque de motivation pour cette tâche a pour conséquence que la charge de travail n'est pas équitablement partagée, Les moyens humains et financiers sont insuffisants (manque de bénévoles) pour l'efficience et que pour certains c'est la crainte des NTI et de la synthèse bibliographique qui empêche la participation à ce travail.

D'autres points sont mentionnés une ou deux fois :

- trop de notices de la base RITI concernent des articles trop courts et peu intéressants ; il faut être plus sélectif
- certaine démarches pour trouver des informations pratiques, comme la recherche de personnes ressources, demandent une méthodologie loin d'être intuitive et il est difficile de faire vivre la base CRIC
- la base PERIO un peu « tristoune »
- pas de concordance entre les catalogues informatiques du CRD et ceux de Ritimo ; il faut à chaque fois 2 saisies
- l'équation de recherche de la base en ligne demande une certaine compétence
- pas possible d'importer les notices Rinoceros dans la base locale
- la BDD n'est pas toujours disponible au moment des appels.
- public très attiré par moteurs de recherche sur le web
- localisations dans la BDD bibliographique en ligne sont parfois inexistantes
- parfois les documents pédagogiques sur certains thèmes sont anciens

Suggestions

Les propositions mentionnés par plusieurs centres concernent la demande d'un module de gestion des prêts et la formation (de proximité), notamment pour la gestion de documents numériques (ex. périodiques électroniques) ou l'utilisation en complément ou en association de base d'outils informatiques (excel, access) (mentionnées une fois)

- réutiliser les structures des bases de données pour que chaque centre puisse concevoir une BD personnalisée à son fonds documentaire
- fusionner les bases JEUNE et RITI
- développer un partenariat avec les régions qui oeuvrent sur des sujets communs dans l'intérêt de mutualiser et de montrer l'utilité des ressources documentaires sur les sujets de SI
- localiser directement dans la BDD biblio en ligne
- favoriser les acquisitions d'outils pédagogiques pour enrichir et actualiser la base
- un index thésaurus sur une page pour simplifier la recherche novice

Publications papier

Identification des éléments du dispositif relatifs à ce domaine d'activités :

- Activités : publications 'tête-de-réseau' (Guide, documents thématiques d'information, Agenda de la Solidarité, Répertoire des acteurs de la SI, revue Altermondes, …) ; publications 'Centres' (labellisations, productions/support sur site, …) ; diffusion (Centres, site RITIMO, Orcades, …)
- Orientation/décision : *Commission Label*, …
- Documents de référence : règlement intérieur 'Label', règles de fonctionnement du 'label'

0.1. Pouvez-vous compléter/nuancer les éléments du dispositif relatifs aux « Publications papier »: (10/36)

Certains ajouts sont proposés : les 'Sélections d'outils pédagogiques', 'Catalogues', 'kits' (exemple : 'Partir'), les 'expositions', les 'Bulletins' et 'Journaux' papiers publiés par les Centres, …

Un Centre propose de distinguer les 'documents imprimés (ouvrages, brochures) à tirage important' et les 'documents photocopiés (dossiers, catalogues des outils documentaires du centre, bulletin, dépliants de campagne) à tirage modeste'.

Un autre signale une nette régression des publications, hormis les documents tête de réseau, étant donné le développement des documents électroniques.

0.2. Quel est pour vous l'objectif de ce domaine d'activités ? (une phrase) (33/36)

Les publications papier sont des supports de communication destinés à fournir au grand public des pistes de réflexion, des clés de compréhension pour l'action. Elles permettent de le sensibiliser, l'informer, l'éduquer sur (les enjeux de) la SI, les rapports N/S, les Droits de l'Homme, etc.

Ces publications répondent à des 'préoccupations partagées' des membres du réseau et s'appuient sur leur 'expérience' et leur 'réflexion critique'. Elles leur offrent l'opportunité de communiquer et d'échanger sur un sujet à approfondir, elles sont une occasion de mutualiser les informations. Elles améliorent ainsi le fonctionnement et la cohérence du réseau. Pour les centres, elles permettent de valoriser leur travail de réflexion, de synthèse ou de recherche bibliographique ainsi que d'en démultiplier l'impact.

La création, la production et la diffusion de ces documents 'made in Ritimo', 'professionnels' et 'sérieux', à l'adresse du grand public contribuent à asseoir la notoriété du réseau. En donnant son point de vue sur une problématique, en prenant position sur un sujet, le réseau renforce sa visibilité et porte au grand jour et de façon cohérente son message (lien avec la Charte).

Les publications labellisées enrichissent et diversifient le fonds documentaire commun et dotent les Centres d'outils de travail diversifiés, utiles et efficaces pour communiquer et offrir au public une réponse pertinente, 'de qualité' et régulièrement actualisée (veille documentaire). Elles permettent par là-même aux Centres de remplir leurs missions d'information et d'éducation.

1.1. Que vous apporte la participation au réseau RITIMO concernant les publications papier? (33/36)

Les publications citées explicitement pour leur intérêt de participer au réseau sont : les publications de la tête de réseau (guides, agendas, calendriers, plaquettes, Annuaires / Répertoires, Revue Altermondes, etc.) et les productions des Centres (Outils, livrets,

sélections d'outils, dossiers de presse, expositions, etc.).

Trois questionnaires ne fournissent pas de réponse à cette question tandis que deux Centres affirment ne pas tirer profit des publications papier qui sont labellisées et diffusées par le réseau. Les appréciations qui suivent constituent donc l'avis d'une trentaine de Centres.

La participation au réseau permet un **accès facile**, à des conditions avantageuses, ou même gratuitement, à diverses publications 'originales' et 'de qualité' que chaque Centre peut **diffuser** auprès du grand public ou **utiliser** facilement dans ses activités comme outil de réponse efficace aux attentes et/ou aux demandes de son public. Ces outils sont parfois qualifiés 'd'**indispensables**', permettant tantôt une première approche, tantôt une approche approfondie.

Si la participation au réseau permet de recevoir les publications, d'en être informé, ces publications constituent un supplément, voir un complément, au fonds documentaire de chaque centre, contribuant ainsi à sa diversité.

Plusieurs Centres (4) soulignent l'enrichissement personnel qu'apportent les publications en termes d'auto-formation ainsi que la réflexion collective qu'elles suscitent en leur sein, tant du fait de leur diversité que de leur cohérence. Elles constituent, selon d'aucun, '*une ouverture à la richesse des autres*'.

C'est la participation au réseau qui permet de mutualiser les moyens d'élaboration et de diffusion des publications. '*Un Centre seul ne pourrait pas produire tous ces documents*', affirme un répondant. La 'labellisation' ou le 'coup de pouce' apportés aux publications constituent une aide éditoriale. Par ailleurs, c'est au sein du réseau que sont diffusées les publications labellisées produites par les Centres dont elles font ainsi connaître le travail ; des possibilités de collaborations et de contributions voient ainsi le jour en fonction des thématiques traitées. Le réseau permet également la diffusion des annuaires régionaux de la SI.

Bien que marginal, le petit bénéfice financier tiré de la vente de certaines publications ('Agenda', 'Partir', 'Vacances', 'Le don', …) est parfois évoqué comme un apport de la participation au réseau.

Participant au réseau, les Centres bénéficient des effets de l'identité Ritimo à laquelle contribuent les publications labellisées. Ainsi, les 'Guides' sont une référence, les outils sont 'reconnus'. Les Centres peuvent donc être identifiés comme '*Centres-ressources de productions pertinentes*'. Les publications de la tête-de- réseau contribuent à créer et rendre visible l'identité du réseau. Le label confère une crédibilité supplémentaire aux publications contribuant ainsi à ce que se développe dans les Centres un sentiment d'appartenance au réseau dont la notoriété s'accroît.

1.2. <u>Quelle est l'implication du centre/relais dans ce domaine ? Y contribue-t-il ?</u> (34/36)

L'implication dans ce domaine d'activité peut recouvrir plusieurs formes : la contribution à l'élaboration proprement dite des publications, à leur relecture, la participation à la Commission label, la contribution à leur diffusion, leur mise à disposition du public et/ou leur vente.

Ainsi, près de 40% des Centres ayant répondu reconnaissent ne pas encore avoir contribué à ce domaine d'activité cependant qu'un quart d'entre eux en manifeste l'intention.

Moins de la moitié des Centres semble effectivement contribuer activement aux publications tout en privilégiant les leurs plutôt que celles de la tête-de-réseau. Cette appréciation est approximative du fait que la question posée dans cette partie du questionnaire est 'ouverte' et que les répondant mélangent dans leurs réponses 'contributions papiers' et 'contributions en ligne' (y compris parfois l'alimentation des bases de données). Ainsi, les contributions citées concernent la revue Altermondes, les Essentielles, les dossiers en ligne, la sélection d'outils, l'agenda, le répertoire des acteurs, le guide 'Partir',

le dossier EADSI, des dossiers de presse, des synthèses, le journal mensuel, des bibliographies et des relectures, ...

Quatre répondants informent qu'ils participent à la *Commission Label*, dont un 'à titre personnel'.

Huit Centres jugent opportun de signaler qu'ils contribuent à la diffusion des publications de la tête-de-réseau ou des Centres, les promotionnent lors d'événements et/ou les mettent à disposition de leurs usagers. Il est plausible qu'il y en ait davantage. Citons : des outils, Partir, Le Don, la revue Altermondes, le Répertoire ASI, etc.

Enfin, sept Centres déclarent vendre des publications soit en leur sein, soit dans le cadre de Salons, Conférences, Expositions, tenue de stands, Forum, etc.

2.1. Au regard des objectifs de votre Centre – de votre relais, ce domaine d'activités mis en œuvre par RITIMO est-il pertinent ? (31/36)

Il existe une unanimité pour affirmer que ce domaine d'activité est pertinent. Deux tiers des réponses consistent en un 'oui' sans appel tandis que le dernier tiers apporte des éléments d'appréciation accompagnés de quelques bémols.

En effet, même si ce domaine paraît 'en progrès', 'perfectible' et 'sous-utilisé', **sa pertinence n'est jamais contestée**. Elle réside essentiellement dans le fait que la qualité des publications labellisées et leur diffusion contribuent pleinement à la **réalisation des objectifs du Ritimo** envers son public et à la **consolidation de son identité**, tant en interne que vis-à-vis de l'extérieur.

Ainsi que l'exprime de façon synthétique un des Centres, les publications apparaissent comme « *les 'vitrines de RITIMO', l'expression écrite de ce que veut porter RITIMO (ses objectifs) pour sensibiliser le public et 'participer à l'éducation à la citoyenneté planétaire'* »

Dans la perception des Centres, la pertinence vient aussi du fait qu'en tant qu'outils d'information et d'analyse, les publications proposent des **réponses adéquates aux demandes d'un public très diversifié**, depuis les 'curieux moins informés' jusqu'à ceux 'en recherche d'éléments spécifiques sur des thématiques précises'.

Enfin, les publications permettent aux Centres d'apparaître dans leur contexte géographique et institutionnel, comme des 'lieux-ressources' pertinents sur la solidarité internationale.

Un des membres laisse entendre que la pertinence des publications tient surtout des '*regards croisés et complémentaires des membres de la Commission Label*' qui constituent '*un gage de qualité et de diversité*'.

2.2. Les activités liées à ce domaine s'intègrent-elles de façon efficace à l'ensemble de vos activités ? (33/36)

75% des Centres ayant répondu estiment que les activités liées à ce domaine s'intègrent de façon efficace à l'ensemble de leurs activités. Parmi eux, la moitié fournit des précisons. D'une façon globale, les publications de la tête de réseau semblent plus faciles à intégrer dans les activités des Centres :

- soit en termes d'exploitation ; par exemple : pour des activités de formation ou d'animation, les guides, les expositions, la revue Altermondes (extraits) et d'autres publications peuvent être exploités
- soit en terme de mise à disposition ou de diffusion ; par exemple : les agendas, calendriers et autres publications sont en relation avec les demandes et les intérêts du public et peuvent offrir un moyen de visibilité auprès de partenaires ;

25% des Centres éprouvent des difficultés à intégrer les activités requises par ce domaine à l'ensemble de leurs activités. Les raisons peuvent être variées :

- Au niveau de la production, ou même de la diffusion : le Centre peut éprouver un intérêt pour les publications labellisées mais manquer de temps et de moyens (financiers/humains) ou se trouver dans l'incapacité de programmer les activités qui

y sont liées étant donner l'incertitude des financements…
- Le contenu des publications : si le Centre accueille un public très spécifique et/ou spécialisé, les publications peuvent être soit trop généralistes (tête-de-réseau), soit trop spécialisées dans un autre domaine (publications labellisées des Centres), et donc difficilement exploitables.
- A l'inverse, les publications labellisées peuvent être un élément de solution à la pénurie de la ressource-temps que rencontrent certains Centres dans la mesure où ils peuvent les exploiter sans fournir de contrepartie (exemples : réponses facilitées à des questions du public, les publications comme source d'informations pour la construction de documents propres au Centre)
- Pour un travailleur salarié, il est difficile de faire valoriser par sa structure le temps passé à contribuer aux activités du réseau (exemple : participation à la Commission Label, en ce qui concerne ce domaine d'activité).

2.3. Ce domaine d'activité répond-il à une demande de votre public ? (3X)

Un tiers des centres considère sans réticences que les productions labellisées correspondent à une demande de leur public. Les deux autres tiers accompagnent leur affirmation positive de différentes nuances. Ces nuances tournent généralement autour de l'adéquation entre la spécificité des publications, la spécificité des Centres et la spécificité de leurs publics. Ainsi :
- Les documents pédagogiques à destination d'un public scolaire seront peu demandé dans un *Centre de Documentation* universitaire et davantage dans un Centre drainant un public d'enseignants
- Une publication 'commerce équitable' pourra répondre plus facilement aux demandes dans le *Centre de Documentation* d'une organisation spécialisée à orientation agronomique
- L'agenda sera très demandé si le Centre se rend présent dans des événements fréquentés par le grand public
- Certaines publications seront plus adaptées aux demandes et/ou au travail avec les jeunes (l'annuaire des acteurs de la SI, *guides Partir, le Don, Voyage, etc.)*
- *etc.*

3.1. Quels sont les points faibles et/ou à améliorer ? Pouvez-vous expliquer et faire des propositions concrètes d'amélioration ? (11X)

2/3 des Centres ont énoncé des faiblesses et ont fait des propositions d'améliorations concernant le cycle élaboration-production-diffusion des publications du réseau. Malgré les points faibles mis en exergue, plusieurs soulignent dans le même temps leur satisfaction quand à ce domaine d'activités.
Points faibles et propositions touchant à la **production** :
- Un premier constat est le manque de 'forces vives' pour la production.
  Dans cet ordre d'idées, 'une' proposition serait de favoriser les productions collectives '*dans le cadre de partenariats ciblés entre quelques centres RITIMO intéressés*', avec mise en place d'un groupe de travail thématique spécialisé.
- Un autre constat concerne le manque de proposition de la tête de réseau (exemples : propositions de thèmes pour des dossiers, fiches pays) et/ou le manque de relais concernant les propositions des Centres (exemple : pour la création d'outils)
  Une solution envisagée serait d'utiliser de façon plus formalisée l'espace membre pour optimaliser ce 'relais de l'information'…

Points faibles et propositions impliquant la **Commission label** :
- On déplore une certaine lourdeur et un manque de réactivité de la Commission label, induisant notamment :
  - un délai trop long entre l'idée d'une production labélisée par un Centre et sa réalisation
  - une lenteur de mise à jour des publications (exemple : le répertoire des acteurs)
  - un manque de réactivité par rapport à l'actualité

Solution proposée : accélérer la prise de décision (?) ; pour le répertoire des acteurs : mise à jour sur internet et se coordonner avec les CASI ;

- Certains expriment :
  - un manque de 'clarté' quant aux 'contraintes' des labels
  - un 'sentiment de censure' et/ou une maladresse 'pédagogique' de la part de la Commission, ce qui décourage étant donné l'effort fourni – NB : l'exigence de rigueur est appréciée !
- Solutions envisagée : plus d'investissement des Centres dans la Commission

Points faibles et propositions concernant la **diffusion** :

- On constate globalement une faiblesse de la diffusion
  Solutions proposées
  - passer à la production informatisée, sous format pdf, téléchargeable (réduction des coûts + meilleure adéquation avec la demande)
  - améliorer la publicité
  - améliorer la politique de diffusion, notamment *via* des partenariats
- Manque de multilinguisme (anglais-espagnol)

Points faibles et propositions concernant la revue **Altermondes**

- On constate
  - peu de sollicitation des Centres pour participer à la rédaction d'articles d'Altermondes
  - peu d'appropriation de la revue Altermondes
- Solutions envisagées
  - Améliorer les possibilités de diffusion d'Altermondes par les Centres.
  - lancer une 'campagne de pub' forte avec implication des centres au niveau local (contacts personnalisés avec les BU, les CDI des collèges et lycées, les ONG, etc. des villes des centres)

Points faibles et propositions concernant l'**Agenda**

- on propose ne version de l'Agenda calquée sur l'année académique (de septembre à septembre) en vue d'accroître son succès.

Suggestion diverses concernant les publications

- améliorer le mode de présentation et de circulation des documents et des revues
- clarifier le classement des publications
- organiser une formation à la création d'outils (de communication ou autres)
- publier encore plus d'outils, notamment des expositions

Site Ritimo

Identification des éléments du dispositif relatifs à ce domaine d'activités :

- Activités : portail de la SI (présentation du réseau, liens, fiches, agenda des centres…) ; bibliothèques en ligne, bibliothèque numérique Rinoceros, espace d'échange d'expériences dph …
- Orientation/décision : *Commission Label*, …

0.3. Pouvez- compléter/nuancer les éléments du dispositif relatifs au « site Ritimo ».

Les centres relais ajoutent et corrigent un certains nombres d'éléments :

Corrections : il s'agit de « bases de données en ligne » plutôt que de bibliothèques

Ajouts :

Les bibliographies thématiques et géographiques ainsi que le dispositif Intranet pour les membres (centres et non relais)

Tout le travail d'alimentation du site ainsi que la mise au point collective : base CRIC, dossiers en ligne (géré par la Commission Label) et également le travail d'appui à la mise en place de site Internet pour les centres membres (formation logiciel SPIP et à construction du squelette)

0.4. Quel est pour vous l'objectif recherché par le site RITIMO ? (une phrase)

Les centres nomment deux objectifs principaux sont nommés dans les questionnaires :

- d'une part un objectif de **communication** :

Le site est la vitrine du réseau Ritimo car le site présente le réseau et fait la promotion des centres et de leurs activités. Le site permet à R d' être référencé sur la toile et de se faire connaître en vulgarisant les problématiques traitées, les idées communes du réseau et sa spécificité

- d'autre part un objectif **d'information** actualisée, labellisée et en ligne sur la Solidarité Internationale pour un très large public (plus large que celui des centres):

Le site portail permet l'accès à un nombre très important de ressources documentaires du Nord et du Sud et permet d'offrir des outils en ligne. C'est un pôle de référence. Certains centres vont même jusqu'à dire que le site permet de sensibiliser le grand public

Nous avons relevé deux autres objectifs sont également cités par plusieurs centres et relais qui estiment que le site :

- facilite le **travail interne** des centres pour répondre aux questions « on peut avoir accès à toute l'info en un seul clic » témoigne un relais
- aide à la **cohérence des acteurs du réseau** (recherche, enrichissement, ouverture) en mutualisant les expériences

1.1. Que vous apporte la participation au réseau RITIMO concernant le site Ritimo ?

C'est d'abord un outil de communication, une vitrine pour les centres ; le site permet une **visibilité** des ressources et des spécificités propres aux centres:

- de plus en plus de demandes, de contacts ou de visites arrivent après consultation du site sur Internet
- le site est aussi une manière de valoriser et de diffuser la production et l'identité commune de Ritimo. « être référencé sur la toile, c'est se faire connaître »
- par le site les centres diffusent des informations sur leurs actualités (formations, rencontre, manifestations)

En deuxième lieu, le site permet un **accès rapide** à toutes les ressources mutualisées de

Ritimo « qui diffuse une multitude d'informations pertinentes et fiables » (exigence de qualité reconnue par la labellisation) ; il facilite la recherche d'information pour répondre et orienter les demandes, car le site met à disposition des informations et des outils complémentaires à la visite d'un centre. L'usager peut ainsi continuer sa recherche en dehors du centre. C'est le cas par exemple de la cartographie des acteurs de la Solidarité Internationale ou celui de Rinoceros, qui, pour certains, constitue une « mine d'information actualisée relayant la parole d'acteurs de tous les pays ».

Le site est un support **de mutualisation et de formation** des animateurs puisque le site est le résultat d'un travail collectif et labellisé et qu'il est un outil pour élargir la connaissance des animateurs.

L'espace membres est également mentionné comme un apport important. A ce niveau, il est important de préciser que les relais n'ont pas accès à l'espace membres

Enfin, dans le cadre du travail autour du site, les centres bénéficient d'un **appui pour** la création ou l'amélioration de **leur propre site**

1.2. Quelle est l'implication de votre centre/relais dans ce domaine ? Y contribue-t-il ?

Selon les questionnaires, presque la moitié des centres disent participer ou avoir participé au site,

- soit directement, parce qu'ils participent à la commission label (relecture et proposition contenu), ou à la rédaction de certaines pages du site comme à la FAQ, aux fiches essentielles, aux dossiers pays et thématiques, au kit partir, à la sitographie,
- soit indirectement, par l'alimentation des bases de données, par des informations pour l'agenda, par les liens avec leur propre site.

La moitié des centres et des relais disent ne pas participer, essentiellement par manque de temps.

Au regard des objectifs de votre Centre – de votre relais, ce domaine d'activités mis en œuvre par RITIMO est-il pertinent ?

Tous les centres et relais déclarent que le site est un support tout à fait pertinent, et même incontournable aujourd'hui ; le site est « un outil de connaissance moderne et évolutif » ; c'est important «d'avoir un site portail qui rende visible les activités et productions du réseau ». Les centres citent la nécessité de s'adapter « à une nouvelle habitude de recherche virtuelle qui éclipse un intermédiaire ».

Les activités liées à ce domaine s'intègrent-elles de façon efficace à l'ensemble de vos activités ?

Sur cette question, les centres sont partagés. Une majorité répond oui sans hésiter, pour les raisons déjà citées ou parce qu'ils ont créé un cybercentre sur leur lieu d'information ou qu'ils complètent leur propre site avec celui de Ritimo par un lien. D'autres, en raison de leurs spécificités, soit parce que l'outil Internet n'est pas facilement accessible pour eux, soit parce que leurs activités ne les dirigent pas principalement sur l'utilisation d'Internet.

2.1. Au regard des objectifs de votre Centre – de votre relais, ce domaine d'activités mis en œuvre par RITIMO est-il pertinent ? (30/34)

Les centres qui répondent sont très positifs dans la mesure où le site est un outil de **connaissance** moderne et évolutif, qu'il leur permet **l'accès en ligne** à toutes les ressources documentaires du réseau et qu'ils l'utilisent de plus en plus. Un centre précise que le site répond à une démarche cohérente de communication et d'information et un autre qu'il nécessite une adaptation à une nouvelle habitude de recherche virtuelle qui éclipse un intermédiaire

Les activités liées à ce domaine s'intègrent-elles de façon efficace à l'ensemble de vos activités ?

2.2. Les activités liées à ce domaine s'intègrent-elles de façon efficace à l'ensemble de vos

activités ? (31/34)

Les réponses à cette question sont partagées ce qui montre une **difficulté d'appropriation** du site par un certain nombre de centres. Certains de ceux qui répondent positivement à la question précisent que « il s'agit d'une mine d'information qui fait le lien entre notre travail documentaire et le grand public », qu'ils alimentent leur propre site avec celui de R que c'est utile pour le cybercentre. Par contre d'autres centres disent qu'ils ne l'utilisent pas ou peu. Quelques explications sont données : le site n'entre pas vraiment dans les activités du centre, difficulté d'utilisation au maximum de ses capacités, pas d'exploitation par le service, capacités trop limitées pour être efficaces.

2.3. Ce domaine d'activité répond-il à une demande de votre public ?)

Pour ceux qui répondent, la réponse à cette question est positive à quelques exceptions près (difficile de savoir ou simplement non). Lorsque des commentaires sont exprimés, c'est parce que c'est « un **mode de communication** devenue essentielle et prépondérante », qu'il est « destiné à un **public plus vaste** que celui du centre » , qu'il est **idéal pour répondre aux demandes** « notamment pour le public qui veut partir, cherche des infos sur les ONG, ou sur des thématiques »

3.1. Quels sont les points faibles et/ou à améliorer ? Pouvez-vous expliquer et faire des propositions concrètes d'amélioration ?

Points forts

La plupart des centres renvoient aux points exprimés dans les questions précédentes à savoir : un moyen de visibilité pour les centres, un mode de communication essentiel aujourd'hui, avoir accès à l'ensemble des ressources du réseau, ce qui est précieux pour répondre aux questions, un espace de mutualisation entre les centres par le travail collectif et aussi par l'espace membres. Un centre pense que le site permet de « offrir un portail ludique et informatif sur les thèmes traités ».

Points faibles ou à améliorer

Sur le contenu :

Quelques centres estiment que le site est plus axé vers les professionnels et les personnes engagées dans la SI, ce qui le rend difficile d'accès (trop de bruit) pour un public novice ou peu engagé, comme celui des cybercentres. il n'y pas assez de dossiers thématiques complets dit un centre. Certains centres éprouvent des difficultés à alimenter le site avec leurs activités par manque de temps. Deux autres trouvent que les bases de données Rinoceros et DPH sont peu lisibles (une question comment fonctionne Rinoceros et comment y contribuer) ; enfin que le site devrait être plus en lien vers des partenaires complémentaires (liens).

Sur la forme :
Les points relevés concernent essentiellement la complexité du site : la page d'accueil (trop d'informations, orientée professionnels pour un public large, le fait que le site soit axé avant tout pour les professionnels du réseau et des partenaires/militants associatifs,

Sur le fonctionnement :
Les centres font des remarques sur : les dossiers thématiques (travail long et difficile bien qu'enrichissant, manque d'implication d'autres centres, budgets insuffisants par rapport au temps engagé et au niveau d'exigence), sur la lourdeur de la commission Label (pouvoir changer la partie bibliographie plus facilement),pour alimenter le site ou celle sur le manque d' appropriation des bases Rinoceros (« il faudrait Impliquer l'ensemble des membres dans Rinoceros ») et DPH par les centres, sur le manque de temps et la lourdeur pour communiquer les activités du centre.

Propositions/suggestions

Sur le contenu, un centre suggère la diffusion d'actualités presse écrite, émissions vidéos et

sonores mensuelles (par ex. Arte, radios, journaux) et un autre de mettre en ligne les BD des centres directement (qu'y a-t-il comme document dans le centre X)

Sur la forme et le fonctionnement, plusieurs propositions concernent les bases de données **Rinoceros et DPH** dans le site Ritimo (travailler sur la visibilité et la complémentarité des 3 sites , valoriser la spécificité des différents sites et leurs objectifs propres tout en établissant des passerelles entre les trois et intégrer présentation Rinoceros et DPH dans formations à l'accueil). Sur Rinoceros , un centre propose une contribution possible avec ses partenaires du sud, un autre de mettre plus en exergue la base avec un bandeau, clignotant, car c'est un complément indispensable du site Ritimo)

Deux centres demandes une meilleure interconnexion de l'information entre le site national et les sites des centres (par une gestion mutualisée des flux (RSS))

?). Enfin un centre propose des animateurs jeunes pour développer le site.

Ouverture au public-cible / accueil

Identification des éléments du dispositif relatifs à ce domaine d'activités :
- Activités : réponse aux demandes, prêts, formations à l'accueil, …
- Orientation/décision : *Commission Accompagnement Projets Jeunes*,
- Document de référence : Charte Ritimo, kit partir

0.1. Pouvez-vous compléter/nuancer les éléments du dispositif relatifs à l'ouverture au public et à l'accueil ce domaine d'activité (15/36[3])

42% des répondants ont apporté des précisons concernant les éléments du dispositif relatifs à l'ouverture de leur Centre et à l'accueil de leur public. Ces précisions sont généralement assez spécifiques étant donné la singularité de l'environnement de chaque *Centre de Documentation*, celui-ci étant parfois inclus dans un cadre organisationnel plus large, régi par d'autres documents de référence.

Ainsi, on rappelle qu'en ce qui concerne les orientations et décisions dans ce domaine, chaque Centre reste souverain pour décider de ses **heures et modalités d'ouverture** (horaires fixes, rendez-vous, etc.) en fonction de sa propre politique et de ses propres ressources humaines (bénévoles et/ou salariées et/ou autres statuts).

On souligne également un bouleversement profond de l'accueil : le développement de l'internet a induit une diminution du public se déplaçant vers les Centres. Dans cet environnement cybernétique, le **site Ritimo** apparaît comme jouant un rôle non négligeable en portant les Centres à la connaissance d'un certain public. Par ailleurs, l'**informatisation des outils** dans les Centres modifie profondément les modalités de l'accueil (le concept de **'cyber-centres'** en est un exemple).

Ainsi, parallèlement à la raréfaction du public 'physique', le rôle des Centres quant à l'accueil subit de profondes modifications : on voit apparaître à plusieurs reprises la notion d'**accompagnement du public. C**et accompagnement n'est pas seulement lié à la complexification de l'outil mais aussi et surtout à celle de la demande. Selon les questionnaires, la notion d'accompagnement se décline en 'écoute', 'conseils', 'orientation', voire 'suivi de projets', glissant subrepticement vers la notion d'EADSI. La **variété de profils des publics** s'adressant aux Centres est un des facteurs explicatifs de cette complexification de la demande : stagiaires, enseignants, élèves, étudiants universitaires (recherches, …), jeunes (projets, …), associations et collectivités (réalisation de dossiers, …), etc.

Rien d'étonnant à ce que la **liste de diffusion** soit ici prisée à plusieurs reprises en tant qu'outil de mutualisation, permettant aux membres d'échanger lorsqu'ils veulent obtenir des réponses aux questions que pose l'accueil. Pas étonnantes non plus l'attente et/ou la valorisation des **'formations à l'accueil'** en tant qu'outils de professionnalisation.

0.2. Quel est pour vous l'objectif du ce domaine d'activité ? (une phrase) (35/36)

Sous sa forme la plus partagée, ce domaine d'activité consiste à **'mettre à la disposition du public', dans un 'lieu', un 'espace' physique – le Centre de Documentation -, des ressources (documentaires) et des outils**.
Ressources et outils ainsi mis à disposition traitent de thèmes, de questions (générales ou spécifiques) touchant à la 'solidarité internationale', au 'développement' ('durable'), aux 'rapports Nord-Sud', … ; ils traitent aussi 'des implications et des acteurs de la solidarité

[3] Une organisation (relais) n'est pas concernée par ce domaine d'activité.

internationale' ainsi que de 'l'engagement citoyen'. Ces ressources et outils sont par ailleurs qualifiés : l'information y est considérée 'ciblée' ('pointue' et 'unique'), 'riche' et 'diversifiée'[4], 'pertinente' et 'de qualité', …
Le public des Centres est également 'qualifié' ; oscillant de 'non sensibilisé' à 'spécialiste', il a des besoins et des attentes qui s'expriment à travers des demandes, il est 'en réflexion', 'en recherche', il est 'désireux d'en savoir plus', il réalise 'un travail' ou 'des démarches' , il est en 'projet' (de 'départ', de 'voyage' solidaire / interculturel) ou il désire simplement 's'investir dans l'humanitaire', dans la solidarité internationale. Le public apparaît aussi comme étant 'exigent'.
L'information du réseau est donc mise à disposition de 'tous' ces publics auxquels, *via* l'accueil, **les Centres essayent d'apporter des éléments de réponses 'personnalisées, efficaces et pertinentes. L'accueil dépasse donc la simple 'mise à disposition'.**
Il s'agit non seulement de 'répondre aux questions' de ce public diversifié, de 'l'informer', de 'le renseigner', mais aussi de le 'sensibiliser', d' 'enrichir son questionnement', le 'conseiller', le 'guider', lui 'donner des pistes', 'l'orienter' (dans la documentation ou vers d'autres structures), 'l'accompagner' (dans sa recherche, son projet, …), d'améliorer ses connaissances, de l'éduquer au développement... Visant la construction d'un monde solidaire, il pourra s'agir aussi de l'accompagner dans une démarche de réflexion-action… voire de faire 'acte de proposition pour les porteurs de projets' en travaillant en collaboration avec d'autres structures…

La notion d'accueil et ses objectifs oscillent donc, au sein du réseau et de ses membres, entre la simple mise à disposition de ressources documentaires et l'accompagnement de projets de solidarité internationale. De plus, en complément du site RITIMO, l'accueil apparaît comme un lieu d'échange, une opportunité d'écoute et de dialogue, comme un pôle de rencontre, voire un espace de convivialité et de création de liens …

L'accueil n'est pas seulement à envisager par rapport à un Centre particulier mais aussi par rapport à l'ensemble du réseau qui mutualise ses ressources. C'est pourquoi d'aucuns fixent les objectifs de ce domaine d'activité au niveau du 'réseau', en soulignant l'importance de 'mutualiser les réflexions, les informations et les pratiques', de 'mettre en commun les compétences et les questionnements', de se doter d'un 'cadre de référence commun' en vue 'd'améliorer l'accueil du public' et de 'répondre à sa diversité'. Le travail en réseau apporte une 'autre dimension' à l'utilisation du fonds documentaire ; il nécessite de développer 'une réflexion et une vision commune', de donner une unité au réseau (notamment via la Charte), … L'unité recherchée concerne tant la 'vision' de l'accueil que les 'pratiques d'accueil' … Selon d'aucuns, l'accueil est 'la' pratique qui justifie l'existence même du réseau.

1.1. <u>Que vous apporte la participation au réseau RITIMO concernant l'ouverture au public?</u> (32/36)

Un Centre résume assez bien ce qu'apporte la participation au réseau Ritimo en ce qui concerne l'accueil : 'Une **identité**[5], des **outils**, des **formations**'.
Si l'apport d'outils et de ressources aux membres du réseau leur permet de mieux répondre au public, le **label 'Ritimo'** apporte quant à lui **'visibilité'** et **'reconnaissance'**[6].
En tant que 'label' reconnu au niveau national, le 'Ritimo' est à même de conférer une 'lisibilité nationale' et un supplément de 'crédibilité' au Centre qui en est membre. L'effet visibilité / reconnaissance peut se manifester à plusieurs niveaux : celui du public, celui des

[4] Ceci serait à critiquer dans le point concernant la 'Politique Documentaire'

[5] On pourrait mettre dans cet aspect identitaire le fait de se reconnaître dans les valeurs du réseau (Charte) autant que le fait d'être reconnu par l'extérieur dans son appartenance au réseau. Ces deux dimensions ne sont pas 'homogènes' : un membre peut s'approprier l'identité Ritimo à différents degrés de même que la reconnaissance externe de l'appartenance au réseau Ritimo peut induire des effets négatifs pour le membre.

[6] Ce dernier point serait à nuancer lorsque, hors site Ritimo, l'enseigne de l'organisation met à l'ombre le 'label Ritimo' de son *Centre de Documentation*.

actions collectives et celui des financeurs. Au niveau du public, la visibilité Ritimo d'un Centre (notamment via le site) peut lui **attirer un public plus nombreux et présentant une demande 'plus généraliste'**, phénomène surtout sensible si le Centre est spécialisé[7]. Au niveau des actions collectives, l'appartenance au Ritimo peut faciliter la reconnaissance, tandis qu'au niveau de certains financeurs, elle peut servir de caution supplémentaire.
L'apport du réseau le plus mis en avant concernant ce domaine est **l'accès à des ressources et à des outils qui accroissent la qualité de l'accueil**. Clairement, l'outil de recherche partagé **Winisis** donne accès aux ressources documentaires de tous les Centres du réseau via la (les) **base(s) de données**, démultipliant de ce fait en temps réel 'la diversité de l'information disponible' (générale et spécifique) ainsi que 'l'offre' de réponses possibles. D'autres outils mutualisés, tel le **'Kit Partir'** (très souvent cité), permettent une réponse rapide et unifiée aux demandes d'informations (ici, sur les possibilités de départ dans le cadre d'actions de SI). La mise à disposition des **annuaires** ainsi que de **matériel d'actualité** (expositions, DVD, …) constitue également un plus pour l'accueil du public et la réponse à ses attentes.
Enfin, l'appartenance au réseau Ritimo donne accès à des **formations sur l'accueil** et permet **l'échange d'expériences** entre les Centres (via notamment la liste de diffusion) ainsi que la **mutualisation des pratiques** d'accueil ; on peut obtenir de **conseils** pour résoudre des problèmes ou répondre à des questions spécifiques (personnes / structures à contacter) ou avoir la garantie d'un accueil 'à la Ritimo' (selon les valeurs communes de la Charte) pour les personnes que l'on oriente vers d'autres Centres du réseau. Ce qui fait dire à un membre : « *L'éthique et le discours Ritimo me porte et m'apporte concernant la question de l'accueil* ».

1.2. Quelle est l'implication de votre centre/relais dans ce domaine ? Y contribue-t-il ? (33/36)

Les réponses des Centres varient selon la compréhension de la question. 8% des Centres n'ont pas répondu et 9% des répondants affirment ne pas s'impliquer / contribuer à ce domaine tandis que parmi les Centres répondants, 1/3 explicite leurs **heures** et leurs **modalités d'ouverture**[8] (documentaliste professionnelle, bénévoles, permanences, rendez-vous, semaine, week-ends, …).
Concernant l'ouverture au public, une distinction intéressante est parfois faite entre le **public 'interne'** (propre à la structure organisationnelle où est inséré le *Centre de Documentation*) et le **public 'externe'**. Dans ce cas de figure organisationnelle, les deux types de public ne bénéficient pas nécessairement du même accès à la documentation (heures d'ouvertures, par exemple), ni des mêmes services (prêt, par exemple) ; il est le plus souvent attiré par l'enseigne de la structure plutôt que par le fait que le *Centre de Documentation* appartienne au réseau Ritimo. Les demandes 'généralistes' ou ne correspondant pas à la spécificité de la structure sont alors généralement déviées vers d'autres Centres ou Relais Ritimo.
Les lieux d'implication privilégiés concernant ce domaine semblent être les rencontres lors des AG (mutualisation, échange d'expériences) et la **Commission *'Accompagnement Projets Jeunes'*** (4 Centres la notent) … Certains affirment 'signaler et expliquer systématiquement leur appartenance' au Réseau, contribuant ainsi à la notoriété de Ritimo… Par ailleurs, les contributions des Centres à ce domaine consistent à répondre aux questions posées *via* la **'liste de diffusion'**, à utiliser le **'prêt inter-Centres'** (documents, matériel, expositions, …), à **orienter** le public (personnes, associations, migrants …) dans le champ de la SI, **vers d'autres Centres ou Relais Ritimo**, ou encore à 'alimenter la base de donnée interne' de façon à mieux répondre au public…

2.1. Au regard des objectifs de votre Centre – de votre relais, ce domaine d'activités mis en

[7] Ceci n'est d'ailleurs pas nécessairement un effet recherché de la part des Centres spécialisés ou insérés comme 'département' dans le cadre plus large d'une organisation.

[8] Ces informations sont disponibles sur la fiche d'évaluation annuelle de chaque Centre.

œuvre par RITIMO est-il pertinent ? (32/36)

97% des répondants affirment sans équivoque la pertinence de ce domaine d'activité.

Certains précisent en quoi consiste pour eux cette pertinence. Citons :

- la **plus-value** apportée par l'ouverture et l'accueil par rapport à l'information disponible sur le site internet ;
- le **maillage de centres** sur lequel on peut s'appuyer pour le **Service Questions / Réponses** ;
- le **prêt inter-Centres** et le **'kit Partir'** (vu l'augmentation annuelle du nombre de jeunes) ;
- la **spécificités de l'offre** des Centres Ritimo que constituent l'accueil et l'accompagnement, répondant ainsi à l'**objectif d'EADSI**.

Certains affirment sans ambages que c'est l'ouverture au public qui **'fait vivre'** un Centre et l'empêche de fonctionner 'en vase clos'. Ce domaine serait même idéalement **'à développer'**. D'autres déplorent la suppression des **emplois aidés** (objecteurs, CES, CAV…) qui facilitaient l'accueil. D'autres enfin voient les limites de la pertinence de ce domaine dans l'absence d'un dispositif qui permettrait de traiter les **questions urgentes** (Tsunami, Crises politiques, …).

2.2. Les activités liées à ce domaine s'intègrent-elles de façon efficace à l'ensemble de vos activités ? (28/36)

54 % des répondants expriment un **'oui'** franc à cette question tandis que **18% émettent des réserves**, le plus souvent parce que, pour des raisons de politique propre et/ou de moyens, la structure où s'insère le Centre ne priorise pas 'comme telle' la fonction d'accueil, même si la documentation reste 'consultable'.
Les **28%** restants explicitent leur **réponse positive** ; par exemple :

- l'activité d'accueil constitue une des premières **missions** du *Centre de Documentation* et de la structure où il s'insère ou, variation sur un même thème, la structure où s'insère le Centre est **'par nature'** ouverte au public (bibliothèque universitaire) ;
- les activités du *Centre de Documentation* répondent à la **mission de sensibilisation et de plaidoyer** de la structure où il s'insère ;
- pour cette activité, la structure est en **lien, via des Conventions, avec certaines institutions** (DDJS, Conseil général, …) ;
- les ressources proposées par le réseau Ritimo sont originales et **complètent celles apportées par les 'réseaux de lecture', public et universitaire** ;
- l'ouverture du Centre de Documentation donne la possibilité d'offrir au public une base de données importante et des **lieux de rencontre** ;
- le **kit partir** permet d'apporter une réponse adaptée aux demandes.

Il est à remarquer que le **suivi** (réponses à la liste de diffusion, par exemple) et/ou l'**envoi de colis** (prêts inter-Centres) sont des activités propres à ce domaine qui impliquent l'affectation d'un certain **temps** non négligeable, ce qui peut constituer un frein.

2.3. Ce domaine d'activité répond-il à une demande de votre public ? (29/36)

10% es répondants émettent un avis mitigé, soit du fait que l'appartenance à Ritimo ne modifie en rien les habitudes d'accueil du Centre de Documentation de la structure où il s'insère, soit que le contact de la structure avec son public ne relève pas de la fonction de son Centre de Documentation.
Cependant, 90% des répondants reconnaissent que ce domaine d'activité répond à une demande de son public :

- plusieurs Centres (3) soulignent que, en dépit de l'essor d'internet, les utilisateurs apprécient 'un accueil physique et une réponse personnalisée' de même que 'les possibilités de dialogue ainsi offertes' ; ils sont contents de 'trouver un lieu ouvert au public avec une personne pour les conseiller dans leur recherche' ;
- l'accueil permet de 'compléter les demandes d'information' et le public s'en trouve

'content' et 'satisfait' ;
- par ailleurs certains Centres rappellent que le public est très sensible à la politique des 'prêts gratuits' de documents et au fait que ces derniers soient en 'accès libre' ;
- plusieurs Centres (3) relèvent une augmentation de leur fréquentation ces dernières années, surtout par les jeunes, et surtout sur le volet 'conseil et accompagnement de projets' ;
- faute de moyens, plusieurs Centres (3) s'estiment en déficit d'ouverture par rapport à la demande.

3.1. <u>Quels sont les points faibles et/ou à améliorer ? Pouvez-vous expliquer et faire des propositions concrètes d'amélioration ?</u> (18/36)

50% des questionnaires font des propositions sur base des points faibles.

Un tiers des propositions concerne la mise en place de **formations relatives à l'accueil et à l'accompagnement** ; ces propositions d'accroissement de l'offre de formation partent du constat de certaines faiblesses dans les compétences en ce qui concerne…

- la réponse au public
- l'appui-conseil aux acteurs
- les techniques d'accueil et de sensibilisation
- et principalement l'accompagnement des jeunes, porteurs de projets, candidats au départ ou désirant s'impliquer dans des actions de solidarité internationale (connaissance des dispositifs de financement, des possibilités de volontariat et de stages, etc.).

Des formations spécifiques, notamment et surtout sur ce dernier point, sont souhaitées. Elles pourraient être dispensées par des opérateurs pertinents en formation d'adultes dans le domaine de l'EADSI (Bioforce, ou autre).

Un peu plus d'un tiers des réponses imputent, après internet, le peu de fréquentation des Centres à un problème de 'visibilité' :

- il s'agit généralement d'un manque de visibilité 'locale' en tant que 'Centre de Documentation' 'ouvert au public' ; ce manque de visibilité est à la fois 'physique' (absence de signalétique) et symbolique (dans la tête des potentiels utilisateurs, acteurs ou grand public) ; des éléments de solution sont avancés :
  - l'appartenance au réseau Ritimo apparaît pour certain comme 'un' des éléments de la solution ;
  - promouvoir une 'enseigne RITIMO' pourrait, selon d'autres, aider ;
  - améliorer le 'guidage' de l'utilisateur du site Ritimo vers les Centres Ritimo serait souhaitable, selon d'autres
- cette faiblesse dans la visibilité est aussi liée à une notoriété encore insuffisante du réseau RITIMO, surtout en dehors du monde des ONG ; c'est dans ce sens que certains proposent davantage d'actions médiatiques, une meilleure communication sur l'existence et les objectifs du Ritimo ;
- certains attendent de l'appartenance à Ritimo une reconnaissance comme 'lieu de formation et d'éducation'
- d'autres enfin souhaitent que chacun dans les associations membres du réseau aie une meilleure connaissance de Ritimo.

15% des propositions sont relatives à l'**intégration des relais** au sein réseau. Certains proposent de continuer à permettre à des centres qui ne peuvent accueillir physiquement leur public de pouvoir intégrer le réseau. Ils conseillent aussi d'être plus proactif dans la recherche des Centres aux ressources cachées. D'autres proposent d'intégrer davantage les relais dans la liste de diffusion et de leur donner accès aux services internes du site Ritimo.

Enfin, 15% des répondants se plaignent du manque de ressources pour accroître les plages d'ouverture ou de la cherté de l'envoi des documents (prêts inter-Centres).

Animation, éducation, relais de campagnes[9]

Identification du dispositif relatif à ce domaine d'activités :

- Activités : animations, éducation, campagnes, base de données des personnes ressources (CRIC)…
- Orientation/décision : *Commission EADSI, Commission Accompagnement Projets Jeunes*, …
- Documents de référence : Charte RITIMO, charte Ritimo en EADSI : pratiques et principes…

0.5. Pouvez-vous compléter/nuancer les éléments du dispositif relatifs à l'animation, l'éducation et au relais de campagnes (13/34)

Un Centre met judicieusement en évidence l'aspect fourre-tout et *patchwork* de ce domaine d'activités ainsi que son imbrication avec le précédent (ouverture et accueil), principalement en ce qui concerne l' *'accueil du public jeune'* (accompagnement personnalisé de projets, au delà du *Kit Partir*) ; ce domaine lui paraît *'trop large, trop global'* et recouvre des *'activités qui ne sont pas toujours liées',* comme 'éducation' et 'relais de campagnes', par exemple.

Pour un autre, 'éducation' et 'animation' relèvent d'une demande du public, ce qui n'est pas le cas d'être 'relais de campagne'.

Trois Centres, soulignent par ailleurs, notamment en ce qui concerne les campagnes, que ce domaine d'activité relève en priorité pour eux d'une dynamique associative locale, ou sein de collectifs ou dans le cadre d'opérations partenariales. Pour l'un d'eux, il s'agit d'une « *mise en réseau d'acteurs variés (associations, collectivités, établissements publics…), souvent en lien avec des campagnes nationales* ».

Deux autres Centres expliquent, concernant ce domaine d'activité, qu'il est pris en charge dans leur association par un service spécifique ou par l'association de tutelle et ne relève donc pas *du Centre de Documentation*, ni de ses liens avec le Ritimo.

Une autre association évoque l'aspect restrictif de ce domaine d'activité par rapport à l'ensemble dans lequel s'imbriquent ses propres activités d'animation dont, par exemple, la *'gestion non violente des conflits'*.

Une autre Centre encore explique que ses actions d'EADSI sont 'un complément', dans le cadre de certaines campagnes nationales ou dans le cadre d'interactions avec Educasol.

A propos de la recherche d'intervenants, trois Centres relèvent que la base CRIC n'est pas fonctionnelle (mises à jour nécessaires, non disponibilité des intervenants, …) contrairement aux échanges *via* la liste de diffusion.

D'autres enfin désirent compléter ce domaine en y incluant les expositions Ritimo (exemple : *Partir pour être solidaire*) et donc, l'implication de la Commission Label.

Pour terminer, un répondant estime « *les multiples chartes un peu incantatoires…* ».

0.6. Quel est pour vous l'objectif de ce domaine d'activités ? (une phrase) (32/34)

Un bonne partie des objectifs attribués à ce domaine d'activité est centrée sur les **diverses actions menées vis-à-vis de publics variés**, larges ou spécifiques (documenter, informer, sensibiliser, former, éduquer, mobiliser… le grand public, les jeunes, les élèves, …).
D'autres objectifs relatifs à ce domaine d'activités sont davantage centrés sur l''acteur', le

[9] Un questionnaire n'a pas répondu à ce domaine ni à la stratégie globale ; un autre n'a pas répondu à cette fiche

sujet de l'action que sont les Centres et/ou le réseau.
En fin de compte, les objectifs énoncés renvoient à des pratiques diversifiées et larges d'EAD. Nous pensons important de les reprendre intégralement ci-après en les classant selon qu'ils sont centrés sur le réseau ou sur le public.

Objectifs centrés sur les Centres et le Réseau

Concernant 'objectif de ce domaine d'activités, ou trouve au niveau des Centres un continuum 'passif- actif', oscillant entre 'être informé' et 'pouvoir agir', l'agir étant ici l'action collective (agir ensemble) autant que l'action d'EADSI en direction d'un public.

1. **Objectifs de *'capacitation'* des Centres et du Réseau** (du plus 'passif' au plus 'actif')

- Fournir la meilleure information aux Centres pour qu'ils soient en capacité d'agir et de relayer l'information auprès du public.
- Disposer d'outils et d'informations pour s'impliquer activement à l'EADSI.
- Renforcer les pratiques des centres en matière d'animation, d'éducation, et mutualiser les pratiques et ressources.
- Cadrer les pratiques d'animation des membres.

2. **Objectif d' 'action-changement'** (du collectif 'réseau' au collectif 'large')

- Etre le relais de campagnes auprès du public et diffuser des données utiles dans le domaine de l'animation.
- Être un participant actif au travail de fond concernant la solidarité internationale.
- Permettre de réfléchir – d'agir – de contribuer à changer le monde tout en acceptant une remise en question permanente sur des valeurs fondamentales partagées par les membres du réseau
- Un engagement militant du Réseau.
- Concrétiser, focaliser…mobiliser pour changer.
- S'intégrer dans le mouvement des organisations qui s'occupent d'éducation au développement
- Nous organisons la mise en réseau des acteurs de la solidarité internationale.
- Développer l'EADSI dans les établissements scolaire et extra-scolaire en lien avec le *Bulletin Officiel* et avec les associations de Solidarité Internationale.
- Participer aux actions inter-associations afin de mutualiser nos compétences, être un lieu de rencontre pour les associations.
- Donner du grain à moudre (campagnes) et permettre de lier les animations locales aux problématiques nationales et internationales.

3. **Autres : objectifs 'selon la 'Charte'**

- Selon la Charte du réseau, il s'agit de « *participer à l'éducation à la citoyenneté planétaire (éducation à la solidarité internationale, au développement durable, à l'environnement, à la paix), pour permettre à chacun(e) d'agir en citoyen responsable* »
- Contribuer à faire avancer les grandes questions posées à ce jour relatives à une meilleure compréhension des inégalités, dans le respect de la Charte.
- Les objectifs des animations EAD sont ceux mentionnés dans la Charte EAD élaboré au sein de Ritimo. La Charte est justement un outil qui permet d'asseoir une légitimité face aux partenaires et surtout d'aider l'animateur à coller au mieux à l'esprit EAD de Ritimo

Objectifs centrés sur l'action menée à l'adresse du public-cible

L'objectif énoncé oscille du simple transfert d'information à l'incitation à l'action, voire à l'action elle-même. Ce continuum entre deux pôles ('documentation ↔ action') apparaît intimement lié à la méthodologie mise en œuvre à l'adresse du public.

1. **Objectifs globaux d'EADSI**

- Eduquer au développement et à la solidarité internationale en direction de différents publics.
- Éduquer au développement en développant des approches et méthodologies d'animation diversifiées pour informer le grand public et les acteurs de la SI
- Information – éducation en direction du grand public et du public scolaire

- Former les citoyens de demain à la solidarité internationale et au développement durable

2. <u>Sensibiliser</u>

- Sensibilisation au Nord sur les questions de la SI
- Sensibiliser le tout public de manière ludique à des problématiques difficiles à aborder de manière simple
- Sensibiliser les jeunes aux enjeux de la solidarité internationale et à la citoyenneté
- Un rôle de sensibilisation, d'ouverture vers un autre public, de prise de conscience collective et individuelle en commençant par les jeunes dont les comportements peuvent être modifiés plus facilement.
- Transmettre, informer, sensibiliser à la dimension collective de la vie
- Outil de sensibilisation pédagogique

3. <u>Documenter-informer</u>

- Éducation et documentation sont indissociables
- Mettre la ressource documentaire et intellectuelle au service du témoignage et de l'action
- Disposer d'un maximum de documentation pouvant aider ou améliorer les activités des acteurs éducatifs ou d'animation.
- Fournir des informations, des pistes ciblées et pertinentes

4. <u>'Comprendre pour agir'</u>

- Développer le sens critique de nos publics, afin qu'il puisse « comprendre pour agir »
- A partir de l'information, mettre en place des actions éducatives et de plaidoyer.
- Sensibiliser le grand public et l'inciter à s'impliquer, à comprendre la complexité des enjeux, susciter des initiatives solidaires, obtenir des avancées sur les sujets de plaidoyers.

1.1. <u>Que vous apporte la participation au réseau RITIMO concernant l'animation, l'éducation et le relais de campagnes?</u> (32/34)

Pouvoir bénéficier d'**informations** et d'**outils** représente l'apport le plus cité en ce qui concerne ce domaine d'activité (35% des Centres). Il s'agit essentiellement de l'information ('vive') sur les campagnes nationales, mais aussi sur l'actualité de l'EAD ou de l'information fournissant 'des idées d'actions'. Quant aux outils, encore nommés 'supports' ou 'ressources', ils sont dits 'diversifiés' et 'cohérents' ; il s'agit d'expositions, de vidéos, de documents divers, d'outils 'pour agir' qui permettent, par exemple, 'd'organiser les animations' ou parfois d'outiller des partenaires… Le réseau offre également, comme ressource, des possibilités de contacts, notamment via la base CRIC (citée une fois).
Les **échanges** que permet le réseau sont très appréciés ; il s'agit d'échanges de documents, d'outils (via la base ORG, notamment), de savoirs et de savoir-faire, d'idées, d'expériences qui sont mutualisées et capitalisées. Ainsi que le dit un Centre, le réseau permet de *'se tenir au courant de ce que font les autres'*…

Pour plus de 10% des Centres, les **formations** en EAD sont considérées comme un appui important du réseau ; elles sont un des lieux d'échanges qui permettent de croiser les pratiques et les interrogations.

20% des répondants soulignent également comme 'apport' le **lien** que permet le réseau avec des événements nationaux comme les **campagnes nationales** dont ils fréquentent ou animent parfois les plateformes régionales (*Educasol*, *Demain le monde*, *Ethique sur l'étiquette*, …). Ils sont pour le moins tenu au courant de ces campagnes dont la tête de réseau est signataire au niveau national, en reçoivent les documents, et, s'ils n'y sont pas déjà impliqués au niveau local, ils peuvent les y relayer de diverses manières (mise à disposition de l'information pour le public, inscription des campagnes locales dans les campagnes nationales, support logistique, etc.).

Enfin, le réseau constitue pour ses participants un espace de 'remise en question' et de **réflexion** sur l'EADSI, *'sur les concepts, les démarches et les pratiques pédagogique'* qui en

sont le terrain. Un Centre perçoit le Ritimo comme, nous citons, *'un point d'appui essentiel pour concrétiser notre action et notre conception de la solidarité internationale'*. L'intérêt de la Charte EAD est parfois souligné en tant qu'expression des principes qui fondent l'identité et les activités du réseau dans le champ de l'EAD. Elle permet une position commune de travail et d'accueil, notamment en ce qui concerne l'accompagnement des porteurs de projets de SI. L'obtention de l'agrément de l'Education Nationale (avec mention dans le Bulletin Officiel) est plusieurs fois cité comme plus-value de l'appartenance au réseau pour les Centres qui s'en revendiquent.

Environ un quart des Centres émet quand même quelques bémols plus ou moins prononcés. Il s'agit de Centres / organisations 'EAD-autonomes', qui n'ont pas besoin de l'identité ou des outils Ritimo pour s'impliquer dans des campagnes et/ou dans des activités d'EAD étant donné qu'ils y ont leur propre identité forte et/ou leurs propres outils ; il s'agit aussi de ces *Centres de Documentation* dont un autre service ou une association de tutelle est en charge des activités d'EAD. Lorsque l'association dont dépend le Centre possède ses propres réseaux thématiques de plaidoyer, l'apport du Ritimo peut être d'un faible intérêt. Il en est de même lorsque l'identité du Centre et ses activités sont à prépondérance documentaires. Dans tous ces cas, ce domaine d'activité ne constitue qu'un apport tout à fait marginal.

1.2. Quelle est l'implication de votre centre/relais dans ce domaine ? Y contribue-t-il ? (31/34)

Parmi les répondants, 6 Centres (soit 20%) affirment n'avoir aucune implication avec le Ritimo dans ce domaine d'activité, si ce n'est parfois de façon tout à fait marginale. Les raisons en sont celles évoquées ci-dessus ou, plus simplement, un manque de ressources humaines (pour les animations, par exemple).
Etant donné l'aspect peu discriminant de la question, les Centres énumèrent dans leur réponse autant leur implication générale dans l'EAD-SI que leur implication dans les activités du réseau.
Ainsi, 2/3 des Centres affirmant s'impliquer dans ce domaine d'activités énoncent autant leur contribution aux activités du réseau que leurs propres actions dans le domaine. Pour l'autre tiers, 80% expliquent leur contribution aux activités du réseau seulement. En d'autres mots, 75% des Centres disent contribuer à ce domaine d'activité dans le cadre du Ritimo.
Bien que seules des analyses de cas (chaque cas est singulier) peuvent permettre de comprendre finement la dynamique d'un Centre et son implication en EAD en tant que Ritimo dans son environnement nous pouvons relever les quelques éléments suivants :

- Pour 4 Centres, l'EAD-SI constitue l'activité principale.
- 11 Centres affirment relayer des campagnes sans que l'on puisse nécessairement savoir avec quelle intensité (simple diffusion, organisation des acteurs locaux, collectif, …) ; pour 4 d'entre eux, ceci semble être leur seule activité d'EADSI. Les Campagnes citées sont : SSI, Oxfam France Agir Ici, Ethique sur l'étiquette, Demain Le Monde, Alimenterre, …
- 2 Centres disent diffuser des outils et 1, mettre en exergue les outils qui lui semblent pertinents.
- On relève encore les implications suivantes: contribution au catalogue de ressources documentaires, rédaction de fiches d'expériences, production de documents et de fiches outils pour des interventions en milieu scolaire, réalisation d'une exposition ainsi que d'une journée locales avec d'autres Centres Ritimo, …
- Deux Centres disent contribuer à la notoriété du réseau (collaboration avec des structures d'Etat, présentation du Ritimo dans des activités, …)
- 6 Centres affirment participer à la Commission EAD-SI avec des intensités variables
- 3 Centres déclarent accompagner des projets de jeunes
- 1 Centre fait la gestion et l'animation de la base CRIC et un autre participe à la Plateforme Educasol en tant que Ritimo

Comme autres activités propres en EAD-SI, on peut relever : l'organisation d'événements, de conférences, de débats, de cafés-débats, la réalisation d'animations et de formations

(d'enseignants et futurs enseignants, notamment).
Cette liste est très certainement incomplète et ne rend pas compte de la richesse et de la diversité des situations ainsi que des activités. Cependant, on peut raisonnablement penser que si ces points sont cités, ce sont très probablement les plus saillants aux yeux des acteurs.

2.1. Au regard des objectifs de votre Centre – de votre relais, ce domaine d'activités mis en œuvre par RITIMO est-il pertinent ? (30/34)

La pertinence du domaine acquiert l'adhésion de 15 'oui' francs et de 13 autres non moins francs mais pour lesquels on trouve un petit mot d'explication. Seuls deux Centres expriment des réserves en émettant un avis mitigé. On en déduit logiquement que ce n'est pas parce qu'on participe peu ou pas aux activités de ce domaine qu'on n'en reconnaît pas nécessairement la pertinence.

Selon 3 répondants, il s'agit du domaine 'le plus' ou 'particulièrement' pertinent soit du fait que l'association y est engagée et/ou reconnue localement, depuis les débuts de son existence parfois, soit parce qu'il répond bien aux objectifs poursuivis. Pour un autre, il s'agit du 'domaine d'activités qui permet le plus d'être en contact avec les différents publics et de nouer des partenariats tous azimuts'.

Deux Centres soulignent la complémentarité du domaine 'EADSI' avec le pôle documentation.

Un Centre affirme que les 2 commissions créées par le réseau répondent pleinement à ses préoccupations, un autre que c'est *'la logique de réseau'* qui confère au domaine toute sa pertinence, un autre encore que la pertinence vient du fait que le réseau soit *'porteur d'une démarche généraliste'*.

Enfin, un Centre affirme que ce domaine est essentiel pour la survie financière du réseau (financement par projets concernant des modules d'animation ou le développement local et social).

Les éléments de pertinence avancés pour ce domaine d'activité sont donc variés, chaque Centre en épinglant l'un ou l'autre selon sa propre logique d'action. Relevons :

- une pertinence du fait même de **travailler en réseau** sur ce domaine d'activité
- une pertinence quant au **fonctionnement** et au **contenu** du réseau
- une pertinence par rapport aux **objectifs poursuivis**
- une pertinence par rapport aux **activités** et aux **pratiques** effectivement mises en œuvre
- une pertinence **organisationnelle** du fait
  - d'une meilleure atteinte du **public** et des **partenaires**
  - d'un supplément de **cohérence** conféré à l'action globale de l'organisation
  - d'un accroissement des possibilités de financement

Quelques contrepoints… Certains Centres estiment que ce domaine n'est *'pas suffisamment pris en compte'* au sein de leur association, *'mériterait d'être développé'* et qu'il est parfois nécessaire de vaincre les résistances de l'environnement organisationnel. On signale aussi que la multiplication des Campagnes sur le territoire français devient en soi un problème…

2.2. Les activités liées à ce domaine s'intègrent-elles de façon efficace à l'ensemble de vos activités ? (31/34)

Près de 25% des répondants estiment que les activités liées à ce domaine ne s'intègrent 'pas', 'peu' ou 'avec difficulté' à l'ensemble de leurs activités ? *'Un fonctionnement et un calendrier d'activités propres', 'un manque d'adéquation entre les activités et actualités des centres et les dispositifs mis en place par RITIMO'* peuvent handicaper la réponse aux sollicitations du réseau. La participation aux campagnes peut s'avérer difficile. Un centre rencontrant un environnement peu porteur souligne que l'intégration de ses activités du réseau aux activités propres est aussi une question de 'volonté'.

Les 75autres % émettent un 'oui' sans réticences en signalant parfois (4 cas) qu'il s'agit pour eux d'une activité essentielle, de leur mission principale, d'une priorité. L'intégration efficace

de la dimension EADSI dans les activités de certains Centres est parfois mise en avant (formations, approches en milieu scolaire, …).

2.3. Ce domaine d'activité répond-il à une demande de votre public ? 32/34)

Parmi les **75% de réponses globalement positives**, la moitié fournit des explications en exprimant parfois les difficultés rencontrées.

Dans près de 30% des cas (10 réponses), les répondants estiment qu'en fonction des activités de leur association, 'leur' **public n'est pas 'd'emblée', 'forcément' ou 'spontanément' demandeur** d'animations, de campagnes et/ou de leurs documents (ex. documents du Réseau Solidarité). Certains d'entre eux soulignent la **nécessité d'une démarche proactive** par rapport au public : 'lui proposer', l'inciter', 'attirer son attention', 'aller les chercher', 'créer et faire augmenter la demande', 'susciter les occasions et les demandes', 'susciter son intérêt et faire émerger son besoin d'information'. Il est parfois aussi difficile pour un Centre d'**adapter les outils proposés** à son propre public. La demande apparaît parfois **'faible' et 'irrégulière'**.

Pour ce qui est des appréciations positives de la demande, un répondant souligne la montée de l'EDD dans les milieux de l'**éducation nationale** et du **loisir** : un public scolaire demandeur (EADSI-EDD) est cité par quatre Centres (animations, formation des enseignants ou aide à la préparation d'animations) et l'importance du monde des loisirs est cité quant à elle par deux Centres.

Quatre Centres affirment que ce domaine représente la demande principale à laquelle ils sont soumis.

Les demandes peuvent porter sur la sollicitation de **ressources**, d'**animation** ou de **formations** en EAD, l'**accompagnement de projets de jeunes** (3), l'**information** sur les possibilités d'action, etc. Elle peut être notamment le fait de *'Collectifs départementaux pour des campagnes nationales'*, d'instituions locales ou de différents partenaires (établissements de formation, collectivités, centres de loisirs, …).

Face à cette demande, certains expriment la faiblesse de leur capacité de réponse ou un besoin de formation.

3.1. Quels sont les points faibles et/ou à améliorer ? Pouvez-vous expliquer et faire des propositions concrètes d'amélioration ? (14/34)

Cette question a obtenu 14 réponses.

Nous avons regroupé les points faibles (et les propositions qui en découlent) en quatre catégories thématiques, à savoir : la mutualisation-formation, les campagnes, les partenariats et les outils (une cinquième catégorie 'autre' renferme une proposition isolée qu'il était difficile de placer ailleurs).

MUTUALISATION FORMATION (valable au niveau du réseau mais parfois aussi au sein des associations)

- **Point faible** : on déplore le manque d'espaces de **'communication'**, de lieux de **'mutualisation'**, **'d'échange des pratiques'** ; on souligne qu'une *'charte non alimentée par des retours d'expérience est insuffisante'* et que *'le métier d'animateur est une compétence à acquérir qui n'est pas si simple'*

  Solutions proposées :
  - augmenter les temps d'échanges et de formation autour des questions de l'EAD (et de l'EDD)
  - organiser *des 'rencontres annuelles autour de pratiques d'EAD SI'*, par exemple par l'observation d'actions éducatives sur le terrain (soit dans le cadre d'une formation, soit via un échange Centre à Centre)

CAMPAGNES

- **Point faible** : on déplore la quantité excessive de Campagnes, leur chevauchement et leur manque de coordination (au niveau des membres du CRID), ce qui induit au

niveau local une difficulté d'investissement et de choix.

- **Point faible** : il manque de dispositifs pour travailler '*plus en amont avec les porteurs des campagnes'* et '*permettant d'être réactifs'*
  Solution envisagée : mettre en place ces dispositifs en vue d'améliorer l'implication existante du réseau en tant que 'documentaliste' (dossiers thématiques et/ou pays, bibliographies, sitographies en lien avec les campagnes)

PARTENARIATS

Propositions

- développer davantage la dimension « **dynamique inter-associative** » au sein de RITIMO, l'interconnexion entre 'Centre de Ressources' et lieux inter-associatifs
- accroître les alliances et les échanges avec les partenaires des **réseaux d'EDD** et d'**éducation populair**e ;
- travailler davantage avec les **associations d'étudiants**
- veiller à ne pas faire **double emploi avec les missions d'EDUCASOL** (proposition concrète ci-après)

OUTILS

Propositions

- plusieurs membres sollicitent que le réseau produise et édite **davantage d'outils pédagogiques**, notamment des expositions autours desquelles on peut construire des animations ;
- cette sollicitation entre en résonnance avec une proposition relative à la recherche de **complémentarité** (éviter le double-emploi) **par rapport à la plate-forme EDUCASOL** : s'investir davantage dans la **création de petits outils simples** (fiches thématiques pour l'EAD, outils pour accompagner les jeunes, …)

AUTRE (scolaire)

- **Proposition** : un membre propose de réaliser un '*travail de fonds sur les programmes scolaires'* à bien '*étudier'* pour '*articuler les animations'*.

Pour conclure, un membre souligne judicieusement la difficulté de se doter d'un '*projet cohérent en ayant des objectifs et des axes d'actions'*.

Stratégie globale

La stratégie globale de RITIMO se concrétise dans : chartes, statuts, conventions avec les Centres, CA et AG, les 6 domaines d'activité, commissions, équipe de permanents, etc.

0.1. Quel objectif poursuivez-vous à travers votre appartenance au réseau ?

(NB : Question prêtant à interprétation multiple : notre pratique, notre stratégie globale ?)

Les deux objectifs les plus souvent cités sont :

- l'objectif de participer à une dynamique de réseau local et national qui vise la promotion de la Solidarité Internationale (avec une approche critique), par l'information et la sensibilisation, et de partager des valeurs communes ; il s'agit donc de participer à la mise en œuvre collective des contenus de la charte, dynamique qui est porteuse d'enrichissement, d'ouverture et de réflexion
- l'objectif de mutualiser le travail, les expériences, les spécificités et compétences pour ne pas être isolé. et pouvoir confronter sa pratique de l'EAD ; le réseau est donc un lieu d' échanges, et c'est une manière d'optimiser le travail de chaque centre « Le travail en réseau démultiplie nos moyens »

Sont aussi cités des objectifs de

- professionnalisation sur le plan documentaire (gestion, formations, participation aux commissions)
- de pouvoir mieux informer ou sensibiliser le public en ayant accès à une information pertinente et fiable
- de valeur ajoutée par rapport à son centre

1.1. Pouvez-vous classer les domaines d'activités du dispositif RITIMO selon leur ordre d'importance dans votre pratique ? (numérotez : 1 = le plus important pour votre Centre ; 6 = le moins important)

Ouverture au public et accueil du public		2,3
Animation, Education (et campagnes)		2,9
Fonds documentaire	3	
Bases de données	3,3	
Site Ritimo	3,8	
Publications papier	4,1	

Ce sont les activités menées en direct avec le public qui viennent en tête du classement ; les autres activités sont plus considérées comme venant en appui de l'activité d'information, l'accompagnement de projets et les actions proprement dites d'éducation au développement (sensibilisation, formation, campagnes-plaidoyer).

1.2. Commentaires : y a-t-il des domaines moins pertinents pour vous, d'autres manquants et/ou à améliorer ?)

La classification a des limites, dans la mesure où l'ordre d'importance peut être interprété différemment suivant l'on comprend l'importance des domaines en terme de priorités ou de temps d'activité. Plusieurs centres mentionnent que tous les domaines d'activités sont importants car ils sont complémentaires. Par exemple l'éducation au développement est un domaine d'activités prioritaire puisque c'est une des finalités du réseau mais cela ne signifie pas que les autres aspects soient moins importants. De plus certains centres ou relais auront plus ou moins d'investissement dans l'un ou l'autre domaines en fonction de leurs spécificités. Par ex. si un centre fonctionne en accès libre, l'accueil viendra en dernier lieu.

Seront donc moins pertinents, des domaines qui ne correspondent pas à la spécificité ou la priorité accordée.

A la seconde question un certain nombre de centres ont répondu en citant les activités qu'ils souhaiteraient développer dans leur centre : ex. améliorer l'accueil en élargissant les plages d'ouverture ou améliorer la bdd et fonds doc ou l'utilisation des bdd ou du site

D'autres font remarquer que certaines activités n'apparaissent pas dans les domaines d'activités ou sont insuffisamment valorisées ; c'est le cas du volet d'appui et d'accompagnement de projets, de la mise en réseau des acteurs locaux et de l'appui tête de réseau (ex.former les membres en gestion financière et management salariés, aide technique pour l'utilisation de winisis ou de spip) qui ne sont pas cités dans les domaines d'activités ou le domaine animation, éducation et campagne qui est très large et insuffisamment détaillé.

1.3. Que pensez-vous de la cohérence du dispositif réseau en fonction de vos objectifs (complémentarité ou non des différents domaines, etc.)

Les centres pensent que le dispositif réseau est cohérent par rapport aux objectifs qu'il s'est donné ; les nuances apportées par certains vont du très cohérent à une bonne cohérence sans plus. Pour la majorité d'entre eux, cette cohérence s'explique par la grande complémentarité, voire le caractère indissociable, entre les différents domaines d'activités, tous utiles aux actions qu'ils mènent.

Cette cohérence, ajoutent certains membres, est assurée par la mise en réseau (point insuffisamment marqué dans le questionnaire) ; le réseau, « c'est décider, partager, mettre en commun, imaginer, évoluer ensemble et dans la concertation ». Bien sûr tous les centres sont autonomes et ne fonctionnent pas de la même manière, et certains, en fonction de leur public ou de leur spécificité mettront un accent prioritaire sur l'un ou l'autre aspect, mais la documentation est un socle précisent plusieurs centres et le réseau est généraliste par rapport au spécialiste.

Il faudrait donc veiller à garder un équilibre entre toutes ses facettes par une définition précise des spécificités et du rôle de chaque centre et valoriser les complémentarités.

La cohérence, dit aussi un centre, c'est aussi une bonne complémentarité avec un réseau de partenaires plus large que le réseau Ritimo ; il y a cohérence dans la spécificité et la diversité

(mais risque)

Les quelques réserves sur la cohérence ont trait au manque de recul pour en juger pour des centres et relais récemment entrés dans le réseau, le manque de moyens financiers qui entravent la recherche de cohérence, la connaissance insuffisante des spécialités et des points forts de chaque centre ou que Ritimo pourrait encore améliorer l'adéquation entre les activités d'ED.

1.4. Le dispositif vous paraît-il efficient (lourdeur ou non, gros investissement pour peu de retour, simplicité ou complexité, etc.) ?

A cette question la grande majorité a une réponse positive souvent nuancée. Quelques centres se sont abstenus sur cette question et quelques centres ont répondu négativement.

Les aspects positifs retenus sont la motivation du travail en réseau avec un investissement et un travail collectif qui vaut le retour, l'efficacité et la disponibilité de l'animation et de la gestion de l'équipe nationale qui facilite l'articulation, la professionnalisation,

Les faiblesses, les insuffisances ou les disfonctionnements mentionnés pour une plus grande efficicence sont d'abord la lourdeur du système d'alimentation des bases de données qui demande un niveau important d'investissement et la complexité pour s'approprier le dispositif et les différents outils, le manque de moyens humains et la lourdeur de la gestion administrative, un problème de réactivité, la « cuisine interne » qui prend pafois trop de place dans les AG et CA par rapport à la formation et l'échange sur les questions de fond, le manque d'espace donné aux questionnements propres des centres et une certaine déconnexion entre tête de réseau et les membres (la question de la démocratie participative), l'évolution du budget prioritairement affecté à la coordination.

Quelques propositions pour une meilleur efficience du dispositif:

- donner priorité à l'EAD plutôt que course à la bdd exhaustive et actualisée
- alléger la commission label pour permettre la publication de documentation liée à l'actualité
- envisager un rééquilibrage budgétaire entre tête de réseau et centres

2.1. Quels sont les principaux publics de votre Centre ? Pouvez-vous les classer par ordre d'importance quantitative de manière décroissante

Les réponses mettent en tête, plus ou moins à égalité, les enseignants et les animateurs de jeunes, les jeunes, scolaires (enfants, adolescents) et non scolaires, les étudiants et le monde universitaire, les associations partenaires et les militants. Le milieu scolaire est fortement représenté. Chez les jeunes adultes, beaucoup sont des candidats au départ ou des porteurs de projet. Dans le classement vient ensuite un public assez divers de « particuliers », ou dit « grand public » au nombre duquel on voit apparaître une fois les retraités. En petit nombre, viennent ensuite les migrants, réfugiés et demandeurs d'asile (mentionnés 3 fois), les collectivités locales (2), les partenaires du sud (1).

2.2. Quelles sont les principales demandes de vos publics ?

Les principales demandes concernent l'éducation au développement (documents et outils pédagogiques, conseil et approche pédagogique ou animation/intervention), comment s'investir dans la solidarité internationale ou partir, des documents pertinents et des appuis pour une recherche documentaire thématique et spécifique, des accompagnement et des conseils personnalisés sur la méthodologie de projet, des adresses ou des contacts.

2.3. Possédez-vous une méthodologie d'analyse de la demande de votre public-cible ? Expliquez.

Seul 9 centres/relais sur 36 ont un outil d'analyse statistique des visiteurs et/ou des demandes qui leur sont faites (fiche, questionnaire). Certains disent qu'ils ont un outil mais qu'il n'est pas ou peu utilisé. Un centre mentionne que la mise en place est en cours et un autre qu'un outil est prévu en 2009. Le manque de temps semble être la raison principale du manque de suivi mais plusieurs centres mentionnent leur intérêt pour mettre en place un suivi.

2.4. Les données concernant la demande et le public-cible sont-elles encodées en vue d'en permettre l'analyse et de percevoir son évolution ?

Sept centres encodent la demande et le public cible, ce qui ne veut pas dire en faire l'analyse. L'encodage consiste soit d'un simple suivi dans un cahier, ou de fiches de suivi, tableau Excel ou même une banque de donnée Access. demandes notées dans un cahier. Le recueil de données peut s'intéresser à un élément spécifique comme les prestations documentaires, ou l'analyse du public, ou même vont plus loin pour connaître les besoins afin de mieux cibler les activités.

2.5. Comment évolue selon vous cette demande ?

Plusieurs centres ne répondent pas à cette question parce qu'ils y ont répondu dans les questionnaires sur les domaines d'activités
Pour ceux qui répondent, le constat principal est que, pour un certain nombre de centres, la demande évolue vers des questions plus qualitatives ; il s'agit soit de demandes plus éducatives d'accompagnement en éducation au développement (matériel pédagogique, soutien d'actions collectives, altermondialisme) qui montre une prise de conscience de l'importance du domaine, ou de demandes qui concernent l'appui et le conseil pour la conduite de projets.
Mais certains centres mentionnent que la première démarche est d'abord celle de l'aide humanitaire avec la sensation d'un retour vers une démarche caritative ; il y a donc un énorme travail à faire pour modifier les représentations du Sud.
Certains laissent entendre que le développement d'Internet semble faire baisser la demande documentaire classique ou limiter le nombre de visites pour laisser place à une demande complémentaire à la recherche Internet qui nécessite le contact humain et une recherche plus approfondie, parfois même par Internet.
D'autres mentionnent que la demande suit l'actualité (développement durable,

biocarburants, réchauffement climatique), touche plus à l'engagement citoyen , ou à la connaissance du réseau associatif.

2.6. <u>Votre intégration au réseau RITIMO vous permet-elle de (mieux) répondre à la demande ou aux besoins/attentes de votre public-cible actuel ? Expliquer.</u>

La grande majorité des centres répond positivement. Certains argumentent en précisant que la mutualisation par le réseau facilite l'accès à un fonds énorme et à une veille thématique, que les outils (exemple le kit) permettent la complémentarité (on peut se spécialiser et répondre aux autres demandes en posant la question au réseau , que le partage d'expériences et le soutien du réseau a permis de modifier certaines pratiques.
Un centre mentionne que l'appartenance au réseau facilite une meilleure reconnaissance de leur action auprès des établissements scolaires et des collectivités ; un autre que cette intégration est la base d'une refonte de l'association. Un centre mentionne que l'identité de Ritimo ne correspond plus vraiment à leurs activités et qu'il compte surtout sur sa longue expérience d'accompagnement de projets et de formation.tandis qu'un autre mentionne que le potentiel de ressources et de pistes du réseau est sous-exploités par faute de disponibilité.

3.1. <u>Comment voyez-vous l'évolution du contexte de l'EADSI ?</u>

- **<u>d'un point de vue global</u>**

Par rapport au contexte, plusieurs centres font valoir qu'il existe un contexte plutôt favorable à l'éducation au développement vu l'évolution des relations mondiales, la problématique des migrations, l'engouement pour le développement durable qui permet de revisiter les notions de développement, de solidarité et de croissance, notamment par rapport à l'envie de « faire de l'humanitaire », et de préciser le concept, souvent limité à la question environnementale ; toutefois, certains voient cet engouement comme un obstacle plutôt qu'un atout, d'autant plus que l'éducation à l'environnement reçoit beaucoup plus de soutien financier que l'EAD.
D'autres éléments sont nommés :

- l'incertitude sur le contexte politique, social et international,
- la difficulté à obtenir des moyens financier et la charge administrative qui augmente,
- la vague d'offres associatives (voyage/tourisme humanitaire, séjours…) qui affichent parfois des intentions proches des acteurs de l'EAD, sans pour autant développer une réelle démarche éducative et critique,
- la saturation d'informations.
- la nécessité d'une bonne réactivité aux infos « grand public » diffusées par les médias
- et par rapport à ce qui a été dit précédemment le risque de banalisation
- un contexte favorable à l'EADSI dans le secondaire mais pas dans les programmes du primaire

- **<u>dans vos pratiques et vos partenariats de terrain</u>**

Certains centres mentionnent des évolutions différentes : parfois plus de demandes, parfois moins de demandes. Les centres s'expriment surtout sur des besoins et des propositions pour répondre à ces besoins:

- l'importance d'adapter les pratiques au contexte en évolution, en renforçant le partenariat ; il s'agit soit de renforcer des partenariats liés au monde scolaire (CRDP, CDDPde s'unir à d'autres forces sociales et politiques (l'éducation populaire par exemple) pour promouvoir la solidarité et la réflexion sur l'EADSI pour toucher de nouveaux publics hors le monde scolaire, au plus près des territoires dont ils sont issus. Les partenaires du sud sont aussi nommés.
- la nécessité de croiser les publics en développant des partenariats hors SI (culture ; consommation ;…),
- le besoin de relier l'EADSI à des thèmes d'actualité, de faire des passerelles avec l'éducation à l'environnement, l'économie solidaire locale, la citoyenneté et les expériences d'alter-croissance
- le besoin d'une meilleure communication pour une reconnaissance accrue, y

compris par la communication interrégionales et la mutualisation entre centres ; une idée serait la mise en œuvre de campagnes tournées vers le grand public et le public jeune qui nécessitent un travail d'animation et de pédagogie
- le besoin d'accompagner les usagers, de former en amont, par exemple des enseignants et des animateurs
- le besoin d'outils pédagogiques pertinents (DVD courts, expos, guides) sur des thèmes porteurs par exemple OGM, réchauffement climatique,
- la nécessité de s'intégrer dans des processus transversaux (événements, etc.) en s'appuyant sur des pratiques innovantes (artistiques, par ex. hip hop, slam…) pour élargir le public
- le besoin de mieux connaître les subventions disponibles pour les écoles et pour le réseau

3.2. <u>Quels sont les défis que doit y relever le réseau RITIMO ?</u>

Le premier défi cité concerne les moyens. La faiblesse des financements est une préoccupation car elle pose la question des moyens de fonctionnement (personnel, locaux, moyens techniques) et la difficulté de fortifier des structures lorsque l'on doit compter principalement sur du bénévolat. C'est aussi la question des processus d'accès à des subventions par des appels d'offre à critères multiples et le risque de dépendance.
Un deuxième défi tient au cœur du métier Ritimo, à savoir rester un vrai réseau actif et évolutif avec le développement du rôle de veille, de réflexion, d'apport d'informations pertinentes et actualisées et d'analyse critiques et alternatives. Cela signifie être présent dans les débats sociétaux (OGM, biodiversité, etc.), être réactif en proposant des réponses aux sujets du moment (émeutes de la faim, pourquoi ?). Dans ce cadre un centre met l'accent sur la nécessité de trouver un fonctionnement global du réseau qui permette à la fois de maintenir l'activité documentaire et une participation des centres dans leur diversité. Un autre souligne l'importance de mettre des liens avec d'autres sites (ex. Mairie conseils (liste d'expériences) ou ADELS) et d'optimiser ce qui existe pour toucher plus de publics (ex. classement DPH par thème pour savoir ce qu'on peut y trouver).
Avec le défi précédent il s'agit pour R de s'affirmer (question d'identité) comme référence en terme d'offres EAD par la valorisation du savoir-faire et des méthodes, la capitalisation d'expériences des centres et l'amélioration des pratiques. Cela veut dire évoluer dans la pratique EADSI par la formation en améliorant les compétences en animation par la formation et la production de documents pédagogiques (par exemple mieux travailler les publications labellisées dans leur contenu et leur forme pour toucher davantage de publics). Un centre suggère assi de continuer à développer des activités qui font fonctionner le réseau, comme des opérations multi-centres de production, de formation, d'animation
Le quatrième grand défi selon les centres est lié au développement de partenariats et d'alliances avec d'autres acteurs éducatifs (éducation populaire, éducation à l'environnement, éducation à la citoyenneté ou à la paix) car la « compréhension du monde ne peut pas être cloisonnée » ; il s'agit de participer aux réflexions concernant les concepts, pratiques et démarches pédagogiques en complémentarité avec la plateforme EDUCASOL et les réseaux régionaux. Il faut, dit un centre, travailler à la cohésion des réseaux entre eux pour renforcer l'appartenance à un mouvement alternatif et faciliter des dynamiques inter-associatives tournées vers la sensibilisation des citoyens aux enjeux de la SI. A ce sujet, un centre propose de travailler avec d'autres réseaux d'éducation populaire au niveau européen pour sortir du cadre associatif français.
D'autres défis sont mentionnés seulement par un, deux ou trois centres, mais méritent d'être cités :
- la question de la dimension politique des engagements du réseau,
- la nécessité de s'adapter aux attentes d'un public jeune ou plus âgé (retraités actifs)
- mener une réflexion sur les associations porteuses de structures relais pas suffisamment valorisés
- accompagner les centres dans leur spécialisation par une aide technique dans la création de site internet et bdd spécialisées
- ne pas perdre de membres en voulant aller trop vite et en n'animant pas assez le

réseau
- travailler sur la gestion financière et managériale des membres
- prendre les spécificités (par exemple les bdd internes et les fonds spécifiques spécialisés) tout en faisant attention à ne pas diluer l'impact.

4.1. <u>En quoi l'implication de votre centre-relais dans le réseau RITIMO a un impact positif ou négatif sur vos relations de partenariat au niveau local/régional ?</u> (29/34)

L'ensemble des réponses reflète un **impact sans excès mais réel, plutôt positif que négatif**, sur les relations de partenariat des Centres du fait de leur appartenance au réseau Rlitimo.

En effet, l'appartenance d'un Centre au Ritmo est susceptible de produire un effet de **reconnaissance identitaire** dans le champ social des institutions, des organisations et du grand public. Selon les Centres, la **notoriété du Ritimo** s'accroît d'année en année. Le stéréotype 'Ritmo' porte surtout sur son **'label'** (comme une 'marque') dont le caractère **'documentaire'** est prépondérant : les Centres Ritimo apparaissent essentiellement comme des centres de 'ressources', principalement documentaires. L'appartenance à un *'réseau documentaire professionnel'*, *'sérieux'*, *'reconnu au niveau national'*, confère au Centres qui s'en revendiquent *'une autre dimension'* et est susceptible d'avoir un impact sur leurs partenariats en termes de **'visibilité'**, de **'crédibilité'** et de **'légitimité'**.

Globalement, pour les organisations qui mettent en avant leur appartenance au réseau et leur identité 'Ritimo', **cet effet de reconnaissance identitaire apparaît très clairement plus important au niveau des partenariats régionaux (voire départementaux) et institutionnels qu'au niveau des partenariats locaux**, bien qu'à ce dernier niveau les situations soient variables.

Pour le **niveau régional et/ou institutionnel**, on trouve cités, à titre d'exemples : le CDIJ, la DDJS, l'Université… ; ainsi, par exemple, un membre a pu, en partenariat avec le *Conseil Général* du département, *'envoyer un livret d'animations à tous les établissements privés et publics secondaires, élémentaires et lycées'*. Un autre souligne : *« En terme d'EAD, le fait d'avoir l'agrément Education Nationale et de présenter la charte 'annonce la couleur' et nous positionne clairement notre activité. Ca plait ou ça ne plait pas cela dépend des interlocuteurs, mais pour nous c'est positif* ».

En ce qui concerne les **partenariats locaux**, voici les extraits de quelques réponses qui illustrent bien la variété des appréciations et la 'tendance' globalement positive :
- « *Nous n'utilisons pas la visibilité et référence RITIMO pour les activités d'ED* »
- « *Cela n'a aucun impact auprès des partenaires locaux ; en revanche cela n'a jamais eu d'impact négatif* »
- « *Pour le niveau local, le réseau est peu/pas connu, et l'impact sur les relations avec les partenaires est très faible* »
- « *C'est plutôt un atout mais beaucoup de personnes ne savent pas, au delà de la notion de 'réseau de centre de doc', de quoi il s'agit ; dans le cadre d'une coordination associative, l'appartenance à Ritimo est perçue par certaines ASI comme une appartenance forte* »
- « *Au niveau local, cela dépend des ONG et des militants, mais globalement c'est une carte 'positive' ; ceux qui découvrent apprécient ensuite les outils* »
- « *D'année en année s'affirme notre reconnaissance comme association d'éducation et de documentation auprès des établissements scolaires, des associations d'accueils de jeunes et des collectivités locales* »
- « *Notoriété, reconnaissance avec nos partenaires locaux dans le cadre de la SSI* »
- « *Notre contexte local aurait plutôt tendance à réagir négativement* »

Au niveau local, il semble que ce soit bien plus la qualité de l'implication de l'association qui ait un effet sur les partenariats que l'étiquette Ritimo ; on observe plutôt une **relation de récursivité entre 'la qualité de l'implication du Centre' au niveau local** et la **'notoriété Ritimo'**, les plus-values étant mutuelles. De fait, plusieurs Centres font la publicité de Ritimo dans le cadre des projets qu'ils mènent en commun, ce qui, dépendant de leur propre notoriété,

peut conférer surcroît de notoriété locale au Ritimo.

Le **rôle national de relais de campagnes** joué par Ritimo (cosignataire) peut fournir **au niveau local l'opportunité de 'partenariats actifs'** (l'exemple est donné pour les relations avec le CCFD, Amnesty International, Confédération paysanne, Attac, CFDT…). Ainsi que l'explique un Centre : *« Le Ritimo permet de nous relier à de plus grands réseaux (ex : le CRID) dans lesquels il s'inscrit, ce qui renforce notre cohérence, et nous permet d'asseoir une crédibilité et une légitimité* », ou un autre : « *Cela nous met en position 'd'animateur' et de structure accédant à la source de l'information* ». Ces partenariats de campagnes entraînent généralement une mobilisation importante au sein des ONG (exemples de campagnes citées : *Ethique sur l'étiquette*, P*réparation des élections législatives*, *Paix en Palestine*, …) ; si les relations de partenariat peuvent être '*conflictuels'*, les campagnes sont aussi l'occasion de renforcer des alliances (un exemple cité : Ritimo – AdM).

Au **niveau des animations scolaires**, un Centre explique que localement les associations se **partagent** tacitement les établissements publics et privés, avec **échange** éventuel d'outils d'animation. Il s'agit là d'un exemple de partenariat plus informel.

Certains enfin soulignent le **danger de récupération** du champ de la Solidarité Internationale **par les politiques régionaux** qui préfèreraient parfois être décisionnaire plutôt que seulement financeurs.

4.2. <u>Est-ce que votre centre-relais se présente au niveau local/régional avec le label RITIMO ? Si OUI, quelle en est la plus-value, si NON, pourquoi ?</u> (28/34)

Personne ne cache son appartenance au réseau.
Sa mise en avant dans la présentation de soi, sur les documents, la correspondance ou lors des communications orales, dépend surtout du contexte de présentation (notamment de l'interlocuteur ou du destinataire) ; elle dépend aussi du fait que la vignette Ritimo soit pour le Centre sa première carte (petit Centre) ou une carte secondaire (Centre inclus dans une structure plus large).
Ainsi, certains Centres (5) affirment faire apparaître leur identité Ritimo sur tous **documents de communication** (papier entête, plaquette, dépliant EAD, site web, etc.) ; deux Centres, par exemple, trouvent de l'intérêt à s'identifier sur tous leurs documents comme 'Centre Ritimo Régional', étant donné qu'ils sont les seuls dans leur Région et étant donné la plus-value que ça confère à leur rôle. Un membre, dépendant d'un plus grosse structure (université) ne peut ne cacheter ses documents du sceau Ritimo mais se présente systématiquement comme tel dans le cadre de ses interventions orales (au moins trois Centres évoquent cette pratique 'orale' de présentation). Un autre fait l'inverse : ses outils de communication portent le label Ritimo mais il ne met pas nécessairement cette identité en avant dans ses contacts avec ses partenaires et son public. Un autre enfin affiche son appartenance à RITIMO sur la plupart de ses documents de communication car, dit-il, cela « *contribue à asseoir notre légitimité comme lieu ressource auprès de tous nos partenaires* ».

Certains Centres désirent clairement maintenir une double identité (parfois même une triple) : leur identité propre 'et' celle que leur confère l'appartenance au réseau ; ceci est surtout vrai dans le cadre des campagnes.
Concernant la visibilité, la crédibilité, 'la plus-value', plusieurs Centres (4) insistent, sur l'**effet 'réseau'** de l'appartenance, le fait de « *ne pas paraître isolé* », de pouvoir inscrire ses activités dans un réseau « *plus large* », de bénéficier de la « *force d'un réseau* » qui est reconnu nationalement, de la « *valeur mutualisation et expertise* » qui entoure sa réputation…

Selon d'autres (3), l'appartenance au réseau, *« apporte du poids, de la **crédibilité**, du **professionnalisme*** » ou, dit autrement, il s'agit d'un **gage 'de qualité', 'de sérieux'**, permettant, par exemple, de « *justifier d'une **légitimité** à intervenir dans le domaine de l'EAD* ». Cette appartenance entraîne une *« **reconnaissance** de la part de ceux qui connaissent le réseau* ». « *Les enseignants*, affirme un autre Centre, *sont souvent très sensibles*

au 'label Ritimo' ». Pour d'autres encore (2), revendiquer publiquement son appartenance au réseau peut permettre aux **partenaires** de « *mieux cibler les objectifs et les missions du Centre, le pourquoi de son existence* » ou « *de mieux comprendre le message et l'engagement 'laïque'* ».

Deux Centres affirment clairement mettre en avant leur appartenance au Ritimo au **niveau régional** (obtention de subsides), mais **pas au niveau local** (ça « *brouille les idées des interlocuteurs* »). Un Centre enfin déclare : « *Au niveau local, cela nous empêche de faire des demandes de financement puisque le Ministère finance Ritimo qui ensuite se charge de la répartition financière* ».

ANNEXE II : Grille d'entretien avec les partenaires

Evaluation du réseau d'information pour le développement et la solidarité internationale Ritimo

Grille d'entretien avec les Partenaires

Introduction

A la demande du MAE, Ritimo a décidé d'entreprendre une évaluation externe avec le F3E. ITECO a été chargé de cette évaluation.

L'évaluation est participative et constructive ; elle vise à contribuer à l'amélioration du fonctionnement global et de la pertinence du réseau. Selon les termes de référence de l'évaluation, nous allons évaluer la cohérence, la pertinence et l'efficacité/efficience du dispositif mis en place par Ritimo relativement à ses objectifs, ceci dans le cadre d'une évolution du contexte et du public-cible.

Ritimo considère votre organisation comme « partenaire » du réseau (partenaire institutionnel ou associatif). A ce titre, les évaluateurs se permettent de vous contacter pour connaître votre perception du réseau et du dispositif.

L'évaluation donnera lieu à des recommandations visant l'amélioration du dispositif ; elle permettra à Ritimo de se doter d'outils davantage pertinents et efficaces pour répondre aux besoins et aux attentes du réseau et du public.

Les termes de référence identifient six domaines d'activités qui composent le dispositif, à savoir :

1. Le fonds documentaire des Centres et des relais
2. Les bases de données
3. Les publications papier
4. Le site RITIMO (www.ritimo.org)
5. L'ouverture au public et l'accueil
6. L'animation, éducation et relais de campagnes d'information et de plaidoyer

Le dispositif RITIMO a évolué au courant des dernières années ; un processus de mutualisation et de professionnalisation au service de ces six domaines d'activités a été mis en place. Il touche :

1. l'animation interne
2. les partenariats (nationaux/locaux)
3. la réponse collective apportée au public
4. et l'élargissement du réseau (relais)

Points à traiter lors de l'entretien semi-directif

1. ***Champ d'action de l'organisation/institution partenaire***

- objectifs /programme d'action
- public(s)
- actions

2. ***Partenariat avec Ritimo***

Pouvez-vous décrire en quelques mots l'origine du partenariat (institutionnel ou associatif) avec Ritimo (contexte, objectifs, champ d'action commun (actions, public, opportunités), durée,..

Quelles étaient vos attentes au départ dans ce partenariat? Et aujourd'hui ?

Ritimo répond-il à la demande de votre organisation en terme de service, d'apports, complémentarités,…)? Que recevez-vous du réseau ?

Qu'est-ce que votre organisation apporte au réseau Ritimo ?

RITIMO pourrait-il, selon vous, répondre à d'autres attentes dans le cadre de ce partenariat ou améliorer la réponse qu'il donne ? Expliquez

3. Connaissance et perception du travail de Ritimo (pertinence, cohérence, efficacité, efficience)

Quelle est pour vous le champ d'action/les autres aspects de Ritimo (objectifs, public, lignes d'action, domaines d'activité)?

Quel est la spécificité de Ritimo dans le paysage de l'EADSI en France (service « éducatif » ou acteur politique)?

4. Dans l'idéal (ou le futur)

Etant donné les évolutions du contexte et des enjeux de l'EADSI, le réseau RITIMO pourrait-il développer de nouveaux champs d'action dans le cadre du partenariat avec vous ou avec d'autres ?

<u>ANNEXE III</u> : Programme de l'atelier avec l'équipe nationale – tête de réseau

Objectifs de l'atelier

Selon les *Termes de Référence*, l'évaluation veut analyser la cohérence, la pertinence et l'efficacité/efficience du dispositif mis en place par RITIMO relativement à ses objectifs, ceci dans le cadre d'une évolution actuelle du contexte et du public-cible.

- ➔ Compléter l'identification du dispositif du réseau Ritimo et expliciter ses différentes composantes
- ➔ Comprendre l'articulation entre les différentes composantes
- ➔ Identifier les forces, faiblesses et difficultés rencontrées

9h00-9h15 Accueil

9h15-9h40 Schéma du dispositif Ritimo
Objectif : obtenir une graphique du dispositif
Instructions : Comment représenteriez-vous sous forme graphique le dispositif Ritimo ? (en deux sous-groupes)

9h40-10h00 Mise en commun
Objectifs : recueillir les réactions, points de clarification, points de divergence et de convergence

10h00-11h00 Explicitation des 6 domaines d'activités
Objectif : obtenir une description de l'objectif spécifique de chaque domaine d'activité, sa structure d'organisation et de prise de décision, les activités concernées
Instructions :

a) rédigez un objectif spécifique pour chaque domaine d'activités qui s'intègre dans l'objectif général
b) présentez ce que recouvre chaque domaine en terme d'activités
c) présentez les modalités de fonctionnement et de prise de décision pour chaque domaine d'activités

Il ne s'agit pas d' un travail linguistique, ni institutionnel mais de formuler avec vos propres mots en une phrase un objectif spécifique qui opérationnalise l'objectif général (charte). Remettre les documents aux évaluateurs

11h00 Pause

11h10 Mise en commun
Objectif : recueillir les aspects saillants de chaque domaine d'activités (une personne présente, les autres complètent - 5' par domaine d'activités)

12h00 Mise en perspective : forces et faiblesses par domaine d'activité (avec post-it)
Objectif : recueillir pour chaque domaine d'activité les atouts et les faiblesses
Instructions : Relevez les principales forces et faiblesses pour chaque domaine d'activités en lien avec l'évolution du contexte et en y intégrant le partenariat. Un post-it par idée (en vert les éléments positifs, en rose les éléments négatifs, en jaune les manques et en orange….)

12h30 Mise en commun

Si temps disponible: dessiner le dispositif à nouveau, en signalant les articulations entre les domaines d'activités comment le feriez-vous?

13h Fin