

Enquête sur le fonctionnement et l'organisation de Centres de Ressources

Rapport final v0 – 23/12/2016

Volume 1 : synthèse

Rédacteur :

Didier DELAGE

Office International de l'Eau

d.delage@oieau.fr

TABLE DES MATIERES

1	RESUME	5
2	INTRODUCTION	6
3	CONTEXTE	7
4	OBJECTIFS	8
5	METHODOLOGIE	9
	IDENTIFICATION ET SELECTION DES CENTRES DE RESSOURCES	9
	<i>Identification de centres de diffusion de l'information</i>	10
	<i>Sélection des centres de ressources</i>	11
	UN QUESTIONNAIRE.....	11
	DES INTERVIEWS	12
6	PANORAMA DES CENTRES DE RESSOURCES ETUDIES	13
	L'ECHANTILLON.....	13
7	ANALYSE	14
	CENTRES DE RESSOURCES OU CENTRES DE DIFFUSION DE L'INFORMATION ?.....	14
	THEMATIQUES TRAITEES.....	15
	AMBITIONS.....	16
	GOUVERNANCE.....	17
	ACTEUR(S) ACCOMPAGNE(S).....	17
	TABLEAU SYNOPTIQUE	19
8	RESULTATS	21
	PILERS	21
	FONCTIONNEMENT DES CENTRES DE RESSOURCES - DIFFICULTES RENCONTREES ET SOLUTIONS APORTEES	26
9	CONCLUSION	28
10	ANNEXES	30
	ANNEXE 1 : QUESTIONNAIRE SOUMIS AUX ORGANISMES	30
	ANNEXE 2 : ORGANISMES CONTACTES.....	34

Liste des figures

Figure 1	Les trois piliers d'un centre de ressources	9
Figure 2	Les thématiques portées par les centres de ressources étudiés.....	16
Figure 3	: Pilier « Animer, informer, échanger, coordonner, évaluer les besoins ».....	21
Figure 4	" Pilier "Capitaliser, mutualiser, centraliser, produire, diffuser"	23
Figure 5	: Pilier "Former, appuyer, conseiller, expertiser"	24

Liste des tableaux

Tableau 1	: Centres de ressources contactés.....	13
Tableau 2	: Les centres qui ne sont pas des centres de ressources.....	15
Tableau 3	: Les grandes thématiques traitées par les centres de ressources de l'échantillon.....	16
Tableau 4	: Ambitions des centres de ressources	16
Tableau 5	: Gouvernance des centres de ressources.....	17
Tableau 6	: Acteurs accompagnés par les centres de ressources	18
Tableau 7	: Caractéristiques des centres de ressources étudiés	20

Tableau 8: les partenaires des centres de ressources.....	22
Tableau 9: Les outils dans les centres de ressources	24
Tableau 10: les services disponibles dans les centres de ressources	25

1 Résumé

Dans le contexte de la création de l'Agence française de la biodiversité (AFB) et de son centre de ressources, l'OIEau a procédé à une enquête sur des centres français de diffusion de l'information pour essayer de mettre en évidence des « bonnes pratiques », tant au niveau de la création des centres que de leur fonctionnement.

Basée sur un questionnaire et des interviews, cette enquête a abouti à l'examen de 17 centres de ressources.

Les éléments étudiés dans cet échantillon sont d'une grande hétérogénéité: thématiques abordées, ambitions, zone d'influence, couverture géographique, statut des structures porteuses, cibles visées et accompagnées...

Même si des fonctionnements communs, ont été observés, plutôt que des bonnes pratiques, c'est le dynamisme de certains centres qui a été noté. C'est notamment le cas de centres de ressources à vocation régionale.

2 Introduction

En lien avec l'évolution des techniques disponibles, on assiste à un changement des missions attribuées aux centres de diffusion de l'information. Après les centres de documentation, on assiste désormais au développement de centres de ressources.

Le rôle de ces centres est de répondre aux nouvelles attentes de leurs utilisateurs et de leurs pratiques informationnelles, avec le développement de prestations et de services innovants.

L'objectif de cette enquête est d'examiner le fonctionnement de quelques centres de ressources et de tenter d'identifier des stratégies intéressantes.

3 Contexte

D'après la loi sur la reconquête biodiversité du 8 août 2016¹, l'Agence Française de la Biodiversité (AFB) est issue de la fusion de plusieurs organismes (Agence des aires marines protégées - AAMP, Atelier technique des espaces naturels - ATEN, Office national de l'eau et des milieux aquatiques - ONEMA, Parcs nationaux de France - PNF).

Le rapport de préfiguration de l'AFB² prévoit que cette Agence sera dotée d'un centre de ressources sur les thématiques « biodiversité, eau et milieu marin » pour soutenir ses missions d'appui des politiques publiques liées à la biodiversité.

Cette activité se déclinera en différents centres de ressources d'envergure nationale, chacun dédié à une politique publique, une thématique ou un métier et des acteurs spécifiques.

La création de cette nouvelle agence est l'occasion de réfléchir aux orientations que pourrait prendre son futur centre de ressources, tant au niveau de son organisation, que de ses activités et des services offerts aux utilisateurs.

¹ [Loi no 2016-1087 du 8 août 2016 pour la reconquête de la biodiversité, de la nature et des paysages - NOR : DEVL1400720L](#)

² [Agence française pour la biodiversité](#)

4 Objectifs

Compte tenu de ses activités d'animation de communautés d'acteurs, notamment au travers de plateformes nationales, l'Office International de l'Eau (OIEau) possède une expertise dans la gestion des centres de ressources.

Il a donc proposé à l'Onema, membre de la future AFB, d'enquêter sur des centres de ressources français, afin d'apporter un éclairage sur leur fonctionnement.

L'ambition n'est pas de procéder à un inventaire exhaustif des centres de ressources, mais à partir de quelques centres, à vocation régional ou nationale, et actifs sur des thématiques hors « Eau et milieux aquatiques », d'identifier des « bonnes pratiques », ou des pratiques innovantes, qui pourront fournir quelques pistes de réflexion et d'action pour le dispositif du centre de ressources de l'AFB.

5 Méthodologie

IDENTIFICATION ET SÉLECTION DES CENTRES DE RESSOURCES

Tout d'abord, il est important de se pencher sur la définition d'un centre de ressources ?

Une définition est donnée par l'Association des professionnels de l'information et de la documentation (ADBS)³, qui assimile « Centre de ressources » et « Service d'information » :

« Entité chargée de répondre aux demandes, besoins et attentes d'information d'un public défini a priori. Les moyens mis en œuvre sont diversifiés: constitution d'un fonds documentaire, identification et sélection de sources et ressources d'information, réalisation de produits documentaires (dossiers, synthèses, etc.), service question/réponse type SVP, mise à disposition d'espace de consultation, etc. »

Une note de travail interne du groupe de travail Onema/Aten/AAMP/PNF sur le futur centre de ressources de l'AFB⁴ donne une définition plus proche des actions de terrain :

« les modalités d'actions déployées par chaque centre de ressources sont :

- *mettre en réseaux et fédérer les acteurs de la biodiversité autour de thématiques techniques communes, via animer, informer, échanger, coordonner, évaluer les besoins ;*
- *mettre à disposition des données, des référentiels et des outils techniques pour la mise en œuvre des politiques publiques et accompagner leur usage pour qu'ils soient « utilisés », via capitaliser, mutualiser, centraliser, produire, diffuser ;*
- *appuyer et accompagner les acteurs avec si besoin l'appui de relais, via formation, appui, conseil, expertise ».*

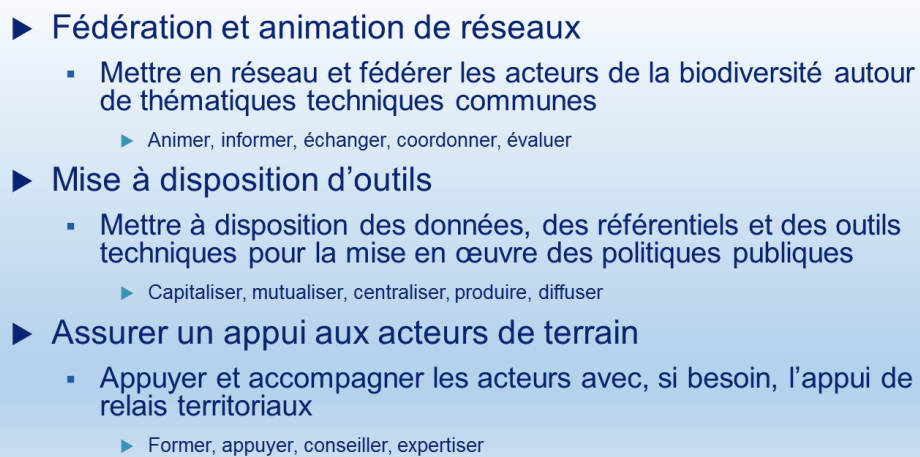


Figure 1 Les trois piliers d'un centre de ressources

Les missions figurant dans ces trois « piliers » ont prévalu au moment de l'identification et de la sélection des centres de ressources de l'enquête.

³ [ADBS : Vocabulaire de la doc](#)

⁴ La politique « centre de ressources » de l'AFB – 28 janvier 2016 – GT AFB

Identification de centres de diffusion de l'information

5.1.1.1 Notoriété

Certains centres de diffusion d'information, de par leur ancienneté, la notoriété de leurs structures porteuses, ou leur thématique, sont facilement identifiables. C'est le cas par exemple de l'Ademe (Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie), du Cerema (Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement). Ces organismes, que l'on peut qualifier d'incontournables, ont été consultés pour cette enquête.

Pour élargir l'échantillon, d'autres centres, moins connus, ont été recherchés via une recherche sur Internet.

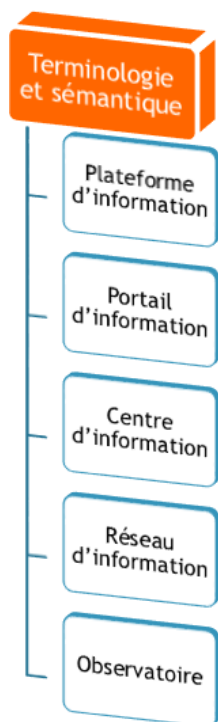
5.1.1.2 Terminologie

Pour cette recherche sur internet, il a été nécessaire de s'attarder sur des aspects terminologiques, la notion de centre de ressources pouvant en effet être décrite par différents termes ou expressions.

La consultation de différentes descriptions de centres de ressources sur le Web a permis de faire apparaître des termes corrélés, dont les plus fréquents ont été retenus pour l'identification des centres sur le Web.

C'est ainsi qu'à côté de l'expression « *Centre de Ressources* » ont été utilisés, lors des recherches, les termes:

- Plateforme d'information
- Portail d'information
- Centre d'information
- Réseau d'information
- Observatoire



Sélection des centres de ressources

5.1.1.3 Missions affichées

La présence simultanée des trois « piliers » figurant dans la définition parmi les activités affichées par les centres identifiés a guidé, dans un second temps, le choix des centres de ressources constitutifs de notre échantillon : Ont donc été retenus pour l'analyse les centres affichant des activités pouvant être assimilées aux « piliers ».

5.1.1.4 Périmètre de l'enquête

5.1.1.4.1 Zone d'influence / Territoire de compétence

D'après cette même note de travail Onema/Aten/AAMP/PNF, le futur centre de ressources de l'AFB verra son « *activité de centre de ressources encadrée par une politique spécifique et se déclinera en différents centres de ressources d'envergure nationale, chacun dédié à une politique publique, une thématique ou un métier et des acteurs spécifiques* ».

Cette envergure nationale affichée sera implicitement accompagnée d'une envergure internationale car l'AFB portera, et en sera la vitrine, l'action de la France vis-à-vis de l'eau et de la biodiversité.

Pour enrichir le panorama sur le fonctionnement des centres de ressources et la vision et comparer les pratiques, il a donc été décidé d'élargir l'enquête à des centres dont la zone d'influence est variée : régionale, nationale, mais aussi internationale (européenne et autre).



5.1.1.4.2 Thématiques traitées

L'OIEau a choisi de dépasser la thématique de l'eau et des milieux aquatiques, afin d'élargir le panorama des centres de ressources.

Un focus a été porté sur l'environnement au sens large (incluant par exemple l'énergie, les risques naturels, le littoral, ...)

UN QUESTIONNAIRE

L'enquête a eu pour support un questionnaire scindé en deux parties :

- Une première série de questions, plutôt descriptives, était axée sur les activités, en vue d'aboutir à une photographie de la structuration du centre de ressources. Elles concernaient notamment le contexte de création du centre, son statut, son ou ses domaine(s) d'intervention, ses cibles, sa couverture géographique, ses produits.
- Une seconde série de questions portait sur le ressenti des animateurs vis-à-vis du fonctionnement de leur centre: difficultés rencontrées, solutions adoptées, évolutions prévues

Ce questionnaire est disponible en annexe 1

Une partie du questionnaire a été pré-remplie avec les informations trouvées sur le site Web des structures

Puis le questionnaire a été envoyé au contact identifié sur le site Web, pour validation des informations saisies et complément

DES INTERVIEWS

Des limites à la méthodologie retenue sont apparues :

L'identification des interlocuteurs pertinents: sur les sites figurent souvent des adresses de courriel génériques (du type *contact@structure.fr* ou *info@structure.org*

Pour accélérer, ou simplement obtenir, un retour de la part des centres contactés, il a fallu contacter (quelquefois à de multiples reprises) les structures pour identifier les personnes en charge de l'animation des centres de ressources

Certaines structures n'ont pas souhaité collaborer à l'enquête, mettant en avant

Un manque de temps,

Un souci de confidentialité (même si le questionnaire précisait qu'il s'agissait de fournir des informations publiques, non confidentielles).

La liste des personnes contactées figure en annexe 2.

6 Panorama des centres de ressources étudiés

L'ECHANTILLON

Sur les 30 organismes contactés, seuls 21 ont accepté de répondre au questionnaire, ou ont fourni suffisamment d'éléments pour permettre une exploitation homogène des informations transmises.

Cet échantillon ne prétend évidemment pas à l'exhaustivité des centres de ressources français existants.

ABioDoc - Centre national de ressources en agriculture biologique
Ademe
Alimenterre - Comité Français pour la Solidarité Internationale
ARPE - Portail du Développement durable des Collectivités Provence-Alpes-Côte d'Azur
CEPRI - Centre Européen de Prévention et de gestion des Risques d'Inondation
CERDD
Cerema
CLER - Réseau pour la transition énergétique
Cyprès - Centre d'informations pour la prévention des risques majeurs
ENERGIE 2020 - Centre Ressource du Développement Durable / Observatoire Climat Nord-Pas de Calais / Hauts-de-France
FN CAUE - Fédération Nationale des Conseils d'Architecture, d'Urbanisme et de l'Environnement
FNAU - Fédération Nationale des Agences d'Urbanisme
FPNRF - Fédération des Parcs naturels régionaux de France
GRAINE Pays de la Loire
Loire nature
Observatoire de l'ambroisie
Observatoire de la côte aquitaine - OCA
Observatoire Régional de l'Environnement Poitou-Charentes
OncoCentre - Réseau de cancérologie de la Région Centre
PCET - Observatoire des Plans Climat-Energie Territoriaux
UN CPIE - Plateforme du réseau des Centres Permanents d'Initiatives pour l'Environnement

Tableau 1: Centres de ressources contactés

Les fiches validées par les centres figurent dans le document annexe « Fiches des centres enquêtés ».

7 Analyse

Pour permettre de prendre connaissance des structures, une première approche a consisté à distinguer les centres de ressources, au sens de la note de travail Onema/Aten/AAMP/PNF, des centres d'information. Cette sélection s'est basée sur la présence ou non des trois « piliers » (Réseaux / Outils / Appui).

Dans un second temps, les structures retenues ont été catégorisées, et regroupées en « familles ».

Ce regroupement s'est fait sur certains critères :

- La thématique: il s'agit du sujet principal traité par le centre de ressources ;
- L'ambition : une distinction a été faite entre les structures qui ont pour vocation de venir en appui à une (ou plusieurs) politique(s) publique(s), de celles supportant les actions d'un d'acteur ou d'un groupement d'acteurs (assimilable à une mission de lobbying) ;
- La gouvernance : la nature de la structure porteuse du centre a été recherchée ;
- Les acteurs accompagnés : il s'agit du (ou des) public(s) cible visé(s) par le Centre de ressources.

CENTRES DE RESSOURCES OU CENTRES DE DIFFUSION DE L'INFORMATION ?

Une tentative d'identification des 3 « piliers » (cf. figure 1) au travers des activités et services affichés par chaque centre a été effectuée, en vue de déterminer si oui ou non nous avons affaire à un centre de ressources.

Les commentaires des animateurs ont aussi été pris en compte pour ce classement.

Le tableau 2 présente les centres qui ne sont pas des centres de ressources au sens de la note du groupe de travail Onema/Aten/AAMP/PNF

CEREMA
<ul style="list-style-type: none">○ Centre de ressources est en cours de réflexion, dans le cadre du projet de création d'un nouveau site Internet
FNCAUE (Fédération Nationale des Conseils d'Architecture, d'Urbanisme et de l'Environnement)
<ul style="list-style-type: none">○ Pas de centralisation des informations disponibles au sein des CAUE, qui eux sont des centres de ressources
FNAU
<ul style="list-style-type: none">○ Bibliothèque d'ouvrages non classés, non accessible au public, un site internet qui recense les publications des agences et de la FNAU
Union nationale des CPIE (Centres Permanents d'Initiatives pour l'Environnement)

- Espaces thématiques visibles, mais exclusivement utilisés par les CPIE ;
- Le seul centre de ressource spécifique sur l'eau, utilisé par les CPIE et visible du grand public est la plateforme eau : <http://eau.cpie.fr/Home.aspx>
Ce portail national a pour mission de relayer les actions Eau portées par les CPIE tout au long de l'année. Il est en phase de finalisation.

Tableau 2: Les centres qui ne sont pas des centres de ressources

THEMATIQUES TRAITÉES

Les centres de l'échantillon ont pu être classés selon six thématiques.

Environnement/développement durable/transition écologique
<ul style="list-style-type: none"> ○ ABioDoc, Ademe, Centre de ressources du CLER (Réseau pour la transition énergétique), Centre de ressources Loire nature, Centre Ressource du Développement Durable – CERDD / Observatoire Climat Nord-Pas de Calais, Fédération des Parcs naturels régionaux de France – FPNRF, GRAINE Pays de la Loire, Observatoire de la côte aquitaine – OCA, Observatoire Régional de l'Environnement Poitou-Charentes, Portail du Développement durable des Collectivités Provence-Alpes-Côte d'Azur - ARPE
Energie / Transition énergétique
<ul style="list-style-type: none"> ○ Ademe, Centre de ressources du CLER (Réseau pour la transition énergétique), Centre Ressource du Développement Durable – CERDD / Observatoire Climat Nord-Pas de Calais, ENERGIE 2020, Observatoire et centre de ressources pour les Plans Climat-Energie Territoriaux - PCET
Santé
<ul style="list-style-type: none"> ○ Observatoire de l'ambroisie, OncoCentre, Réseau de cancérologie de la Région Centre
Aménagement du territoire / Urbanisme
<ul style="list-style-type: none"> ○ Fédération des Parcs naturels régionaux de France – FPNRF, Observatoire de la côte aquitaine – OCA, Portail du Développement durable des Collectivités Provence-Alpes-Côte d'Azur - ARPE
Prévention des risques
<ul style="list-style-type: none"> ○ CEPRI - Centre Européen de Prévention et de gestion des Risques d'Inondation, Cyprès - Centre d'informations pour la prévention des risques majeurs
Aide au développement / Coopération
<ul style="list-style-type: none"> ○ Alimenterre (Comité Français pour la Solidarité Internationale)

Tableau 3: Les grandes thématiques traitées par les centres de ressources de l'échantillon



Figure 2 Les thématiques portées par les centres de ressources étudiés

AMBITIONS

Il est apparu utile de différencier les centres selon leur vocation.

En effet, certains centres ont une mission d'appui à une ou plusieurs politiques publiques, alors que d'autres mettent en avant les actions d'un ou plusieurs acteurs.

Dans le premier cas, les actions des centres sont destinées au déploiement et à la promotion des politiques publiques, à travers des missions de surveillance, amélioration des connaissances, renforcement des capacités, expertise (scientifique, technique), conseil...

Dans le second cas, il s'agit de promouvoir les actions d'un groupe d'opérateurs (vocation de lobbying). C'est le cas notamment des têtes de réseau, qui dans leurs centres, rassemblent les informations sur l'activité de leurs membres.

Centres de ressources en charge d'un appui à une ou plusieurs politiques publiques
<ul style="list-style-type: none"> ABioDoc, ADEME, ARPE, CEPRI, Cyprés, Observatoire de l'Ambroisie, Observatoire de la côte Aquitaine, PCET, OncoCentre, ORE Poitou-Charentes
Centres de ressources « Tête de réseau »
<ul style="list-style-type: none"> Alimenterre, CERDD, CLER, ENERGIE 2020, FPNRF, Graine Pays de Loire, Loire Nature

Tableau 4: Ambitions des centres de ressources

GESTION ADMINISTRATIVE DES CENTRES

La nature des structures « porteuses » des centres de ressources a été recherchée. Six types de statut juridique ont été rencontrés :

Etablissement public à caractère industriel et commercial (EPIC) :
ADEME, PCET (Ademe)
Etablissement d'enseignement supérieur et de recherche
• ABioDoc
Association
• Loire Nature, CEPRI, Cyprès, Alimenterre, CLER, ENERGIE 2020, FPNRF, Graine Pays de Loire, ORE Poitou-Charentes
Groupement d'Intérêt Public (GIP)
• CERDD, Observatoire de la côte Aquitaine
Syndicat mixte
• ARPE
Groupement de Coopération Sanitaire (GCS)
• OncoCentre

Tableau 5: Gouvernance des centres de ressources

ACTEUR(S) ACCOMPAGNE(S)

Les cibles, c'est-à-dire les acteurs visés par les actions et les services des centres ont été rassemblées en six grandes familles :

Les collectivités territoriales (Communes et leurs regroupements, départements, régions)
• ADEME, CLER, Loire Nature, CERDD, Observatoire de la côte Aquitaine, ORE Poitou-Charentes, CEPRI, Cyprès, PCET, Energie 2020, Obs. Ambroisie, Cerema, ORE Poitou-Charentes
Les acteurs économiques
• ABioDoc, ADEME, CLER, CERDD, Cyprès, Energie 2020, Observatoire de l'Ambroisie
Les Pouvoirs publics (institutions et services chargés de l'administration de l'Etat et des collectivités)
• ABioDoc, ADEME, Loire Nature, CERDD, ARPE, CEPRI, Observatoire de l'Ambroisie, Energie 2020, ORE Poitou-Charentes
La recherche/développement (Scientifiques et experts techniques)

<ul style="list-style-type: none"> OncoCentre, CLER, Loire Nature, Observatoire de la côte Aquitaine, Energie 2020, Observatoire de l'Ambroisie
<p>Les professionnels et acteurs de terrain</p>
<ul style="list-style-type: none"> ABioDoc , Alimenterre, Observatoire de l'Ambroisie, Loire nature, CLER, CERDD, Observatoire de la côte Aquitaine, ORE Poitou-Charentes, Energie 2020
<p>Le grand public</p>
<ul style="list-style-type: none"> ABioDoc , ADEME, CLER, Observatoire de l'Ambroisie, Observatoire de la côte Aquitaine, ORE Poitou-Charentes

Tableau 6: Acteurs accompagnés par les centres de ressources

TABLEAU SYNOPTIQUE

Le tableau ci-dessous résume les caractéristiques des centres étudiés.

Centres de ressources		ABioDoc	Ademe	Alimenterre	ARPE	CEPRI	CERDD	CLER	Cyprés	ENERGIE 2020	FPNRF	GRAINE PdL	Loire nature	Ambroisie	OCA	ORE PC	OncoCentre	PCET
Thèmes	Envt DD	◆	◆		◆		◆	◆			◆	◆	◆		◆	◆		
	Energie		◆				◆	◆		◆								◆
	Santé													◆			◆	
	Amgt Terr.				◆						◆				◆			
	Risques					◆			◆									
	Coop.			◆														
Ambition	Pol. Pub.	◆	◆											◆				◆
	Appui groupe			◆							◆	◆						
Statut	EPIC		◆															
	EPA																	
	Assoc.			◆		◆		◆	◆	◆	◆	◆	◆			◆		
	GIP														●			
	Synd. mixte				◆													
	GCS																◆	
	Et. Ensg t Sup Rech.	◆																
Cibl	Cool. Terr.		◆			◆	◆	◆	◆	◆			◆	◆	◆			◆

	Acteurs éco.	◆	◆				◆	◆	◆	◆				◆				
	Pouv. Pub.	◆	◆		◆	◆	◆			◆			◆	◆				
	R&D						◆		◆			◆	◆	◆			◆	
	Acteurs terrain	◆		◆			◆	◆		◆			◆	◆	◆			
	Gd public	◆	◆					◆							◆			
Zone géo.	Inter ^a		◆	◆														
	Nal	◆	◆			◆							◆					◆
	Rég ^{al}				◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆		◆	◆	◆	◆		

Tableau 7: Caractéristiques des centres de ressources étudiés

8 Résultats

Pour les aspects « structuration » du centre :

L'analyse a été réalisée sur la base du postulat de départ, à savoir qu'un centre de ressources devait avoir ses missions organisées autour de trois « piliers » :

- L'animation d'un réseau d'acteurs ;
- des outils ;
- un appui aux acteurs.

Chaque questionnaire a fait l'objet d'un examen pour repérer, parmi la terminologie utilisée par chaque centre pour décrire ses produits et services, les éléments attribuables aux piliers.

Pour les aspects « fonctionnement » :

Dans la dernière partie du questionnaire envoyé, les animateurs des centres de ressources étaient invités à exprimer, de manière libre, les problèmes qu'ils avaient pu rencontrer et les solutions retenues. Les informations contenues dans ces témoignages ont permis d'établir de grandes catégories de difficultés et de solutions.

PILIER

Pilier RESEAU

La figure 3 présente les termes utilisés par les structures pour parler de leurs réseaux



Figure 3 : Pilier « Animer, informer, échanger, coordonner, évaluer les besoins »

Il faut noter que l'envergure des réseaux est variable d'une structure à l'autre ; on peut s'en faire une idée en regardant le nombre de partenaires affiché par chaque structure :

ABioDoc	Acteurs de la bio
Ademe	Opérateur de l'Etat / Contrats de projets Etat-Région / Réseau de prof., / 17 implantation régionales
Alimenterre	200 organisations au travers du Comité Français pour la Solidarité Internationale
ARPE	7 réseaux régionaux / 3 observatoires et plateformes
CEPRI	120 membres / 25 partenaires
CERDD	Membres de RECOLTE (Réseau collaboratif des acteurs et projets territoriaux)
CLER	300 structures prof., / Réseau Action Climat / Amorce /,,,
Cyprès	336 adhérents
ENERGIE 2020	73 membres / 31 partenaires
FPNRF Parcs naturels	51 parcs / 50 partenaires
GRAINE Pays de la Loire	89 adhérents / 11 partenaires
Loire nature	FCEN / Réseau des acteurs Zones humides / LPO / ONCFS / Zone atelier Loire / Logrami / FCBN
Observatoire de l'ambroisie	Inra
Observatoire de la côte aquitaine OCA	Réseaux de recherche (BRGM / ONF / Universités Bordeaux & Pau / GIP Littoral aquitain)
Observatoire Régional de l'Environnement Poitou-Charentes	150 acteurs de l'environnement
OncoCentre	Professionnels de santé / Etablissements de soins / Acteurs institutionnels – 40 adhérents
PCET Plans Climat-Energie Territoriaux -	Réseaux Ademe + 11 partenaires

Tableau 8: les partenaires des centres de ressources

Pilier OUTILS

Toutes les structures examinées proposent des outils, des plus classiques (comme une base bibliographique) aux plus sophistiqués (une cartographie active par exemple)

La figure 4 présente les termes utilisés par les structures pour parler de leurs outils (systèmes)

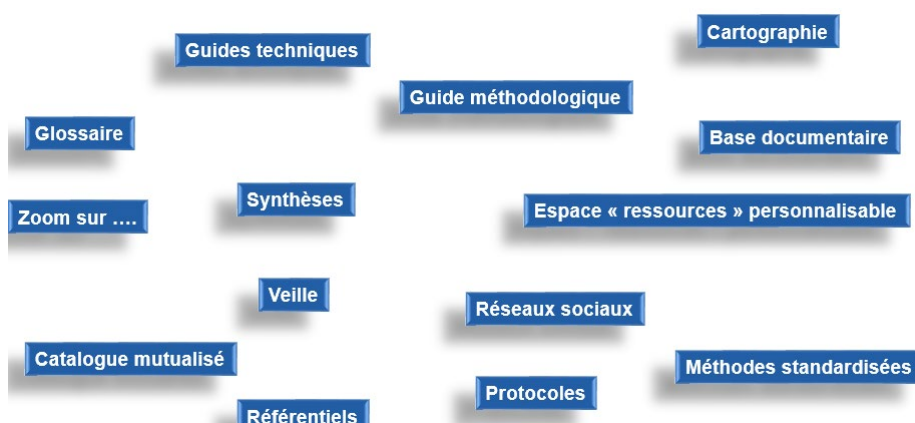


Figure 4" Pilier "Capitaliser, mutualiser, centraliser, produire, diffuser"

Le détail de ces outils figure dans le tableau suivant :

ABioDoc	Fonds documentaire tout public (2000 ouvrages et une centaine de revues) / Biobase: base documentaire francophone sur l'agriculture biologique (31 000 références, www.abiodoc.com / Biopresse: revue bibliographique mensuelle d'actualité / annuaire des acteurs de la bio (formation, recherche et conseil)
Ademe	Médiathèque / Recueil de bonnes pratiques, guides techniques, synthèses
Alimenterre	Base doc.
ARPE	Lettre d'info / Newsletters thématiques (pour les membres du réseau) / Flashs des observatoires / Lettre de veille / Réseaux sociaux
CEPRI	Guides et recueils
CERDD	Guides / Un espace « ressources » personnalisable / Lettres d'info
CLER	Base doc, / Photos vidéos / Revue et newsletter / Guides et fiches thématiques
Cyprès	Base doc / Photos vidéos / Carto interactive / Dossiers et fiches thématiques / FàQ / Glossaire
ENERGIE 2020	Base doc / Glossaire / Newsletter / Base d'appels à projets
FPNRF Parcs naturels	Base doc / « Zoom sur » / photos / Fiches sur retours d'expérience / Revue
GRAINE Pays de la Loire	Base doc / Photos vidéos / Catalogue mutualisé de 9 centres de ressources régionaux / Newsletter / Bulletin
Loire nature	Base doc / Dossiers thématiques / Carto. interactive / Lettre d'info
Observatoire de l'ambroisie	Lettre / Guides méthodologiques / Vidéo

Observatoire de la côte aquitaine - OCA	Données (réseau de mesure) / Cartographie SIG / Rapports / Newsletter / Bulletin
Observatoire Régional de l'Environnement Poitou-Charentes	Des dossiers, études, synthèses / Atlas carto et carto interactive / Données sur l'eau /
OncoCentre	Fiches et guides / Annuaire
PCET Plans Climat-Energie Territoriaux -	Cartographie / Newsletter

Tableau 9: Les outils dans les centres de ressources

Pilier APPUI

La mission d'appui peut se matérialiser sous différentes formes :

- La formation
- L'organisation de séminaires ou d'évènements
- Des prestations de conseil et d'expertise

La figure 5 présente les termes utilisés par les structures pour parler de leurs pratiques.



Figure 5: Pilier "Former, appuyer, conseiller, expertiser"

Le tableau 4 détaille ces prestations.

ABioDoc	Service questions - réponses / Listes bibliographiques personnalisées / Prêt d'ouvrages / Formations à l'utilisation de la base documentaire Biobase / Appui à la R&D via l'expertise dans le domaine de la valorisation des projets
Ademe	Formation (MOOC) / Un programme de recherche / Expertise (1000 salariés)

Alimenterre	Festival du film (action de sensibilisation)
ARPE	Rencontres, journées techniques, forum, université de réseaux (20 à 30 journées/an) / chaîne Youtube / Réseaux sociaux /
CEPRI	Expertise pour accompagner les collectivités dans leurs politiques locales / Développement de nouveaux outils
CERDD	Circuits découvertes sur terrain / Panorama des initiatives / Des temps d'échanges / Des communautés virtuelles sur plateforme collaborative / Des expositions / Pilotage de dispositifs / Appui aux porteurs de projet /
CLER	Webinaires (ateliers dématérialisés / Emission Web mensuelle / Blog FàQ / Retours d'expériences / Outils pédagogiques (jeux, exposition)
Cyprès	Rencontres / Exposition itinérante / Sensibilisation du jeune public / Exercices de sécurité civile et retour d'expérience
ENERGIE 2020	Conférences, voyages d'étude / Mobilisation de partenaires et de territoires / Constitution de clusters / recensement des formations pour monter en compétence des membres du réseau
FPNRF Parcs naturels	Congrès annuel / Assistance aux organismes de gestion des PNR /
GRAINE Pays de la Loire	Accompagnement de projets éducatifs / Référentiel sur la qualité des actions d'éducation à l'environnement / Formation des acteurs
Loire nature	Séminaire annuel / Des groupes de travail / Base des détenteurs de données pour mise en relation gestionnaires-chercheurs / Protocoles, méthodes standardisées / Base expériences de gestion/restauration
Observatoire de l'ambroisie	Colloque annuel
Observatoire de la côte aquitaine - OCA	Assistance et expertise aux coll, locales et services de l'Etat / Journées d'information / Animation, sensibilisation
Observatoire Régional de l'Environnement Poitou-Charentes	FàQ / Conférence-débats /
OncoCentre	Des référentiels, guides méthodologiques / Une rencontre annuelle / Supports pour formation continue
PCET Plans Climat-Energie Territoriaux -	Liste de discussion « Energie-Climat » / Observatoire des retours d'expériences / Guides méthodologiques, doc, de références

Tableau 10: les services disponibles dans les centres de ressources

FONCTIONNEMENT DES CENTRES DE RESSOURCES - DIFFICULTES RENCONTREES ET SOLUTIONS APPORTEES

La seconde partie du questionnaire transmis aux centres de ressources abordait les aspects « fonctionnement ».

Les animateurs avaient la possibilité de s'exprimer librement sur leur expérience, leur vécu, dans la gestion de leur centre, et sur les conditions qui leur paraissaient nécessaires à un bon fonctionnement.

Leurs observations ont été réparties sur deux grandes étapes de la vie d'un centre de ressources :

Au moment de la création du centre de ressources,

Et dans son fonctionnement au quotidien.

Lors de la conception du centre de ressources:

Il est important de définir avec précision les objectifs et missions attribués au centre, et de vérifier la bonne adéquation « objectifs/moyens humains alloués ». Il ne faut pas hésiter à revoir à la baisse les ambitions si les moyens octroyés ne sont pas en rapport avec les objectifs, afin de ne pas décevoir les partenaires et les cibles du centre.

La mutualisation des données entre les partenaires est une procédure à ne pas négliger afin d'enrichir l'offre du centre et ainsi de crédibiliser et renforcer son rôle.

Cela passe par différentes phases :

L'adhésion des partenaires et des producteurs de données à cette mutualisation est primordiale : malgré un intérêt souvent partagé, la contribution effective de chacun peut s'avérer difficile à mettre en œuvre. L'établissement de conventions entre les membres du centre de ressources, permet de concrétiser le partenariat et de le pérenniser.

L'inscription de cette action de mutualisation en continu dans les missions du Centre de Ressources est un gage de respect de l'engagement.

Un financement pérenne est garant de la durabilité des actions. Il passe par une sensibilisation des financeurs à l'intérêt du centre de ressources.

Il est important d'assurer la pérennité du lien entre membres des réseaux. Il faut pour cela prévoir et favoriser des temps d'échanges afin de créer du lien et dynamiser le groupe.

Au quotidien:

Le maintien à jour des sites et pages Web, vitrine des activités et services proposés par le centre de ressources, est essentiel. Cela passe par :

La refonte des sites vieillissants pour les adapter aux nouvelles fonctionnalités disponibles: il est important de prendre en compte l'évolution de l'ergonomie, l'usage de media émergents, comme les réseaux sociaux, la mise à disposition d'outils collaboratifs ...

La mise à jour du contenu des plateformes Web des informations et des services offerts par le centre doit être régulière. Cela passe par une alimentation optimisée des rubriques. Les animateurs ont cité des outils comme un thésaurus ou une liste de mots-clés pour faciliter l'indexation et la valorisation des ressources. Ils ont aussi évoqué les solutions dématérialisées pour échanger avec les partenaires (serveurs dématérialisés / mutualisés et outils collaboratifs).

La mise en place d'indicateurs permet de suivre l'atteinte des objectifs du centre de ressources, et la satisfaction des attentes des usagers:

Des indices simples sont cités:

- Nombre de métadonnées saisies et publiées
- Nombre de publications
- nombre de pages du site mises à jour
- Statistiques de consultations des pages du site
- Nombre d'abonnés aux publications du centre
- Interactions avec les utilisateurs : nombre de demandes d'information, de prêts d'ouvrage, de courriels...
- Interactions avec les partenaires : retours lors des rencontres

Un centre a cité l'utilisation de la certification ISO 9001.

Une fréquence annuelle de production de ces indicateurs est mentionnée.

9 Conclusion

Cette enquête a permis d'examiner le fonctionnement de 21 centres d'information, dont 17 peuvent prétendre à l'appellation de centres de ressources, au sens de l'AFB, c'est-à-dire présentant les « trois piliers » Réseaux – Appui – Outils.

A l'issue de ce travail, il est important de préciser que cette enquête ne visait pas l'étude exhaustive des centres de ressources français. L'objectif n'était pas non plus de distinguer de « bons » et de « mauvais » élèves. Il s'est agi plutôt d'essayer d'identifier de bonnes pratiques dans la gestion et l'animation de ces centres, dont l'usage assure l'atteinte de leurs objectifs.

Les éléments étudiés dans cet échantillon sont d'une grande hétérogénéité: thématiques abordées, ambitions, zone d'influence, couverture géographique, statut des structures porteuses, cibles visées et accompagnées... Même si des fonctionnements communs, ont été observés, plutôt que des bonnes pratiques, c'est le dynamisme de certains centres qui a été noté. C'est notamment le cas de centres de ressources à vocation régionale.

Quels facteurs peuvent expliquer cela ? Des hypothèses peuvent être émises:

Pour les centres régionaux :

- le zonage plus réduit du terrain d'action de ces centres permet de définir un territoire homogène soumis aux mêmes pressions (les risques naturels par exemple) nécessitant la mise en commun de ressources pour y faire face ;
- ce zonage réduit permet une mobilisation plus facile des partenaires grâce à une connaissance fine du territoire et des acteurs
- des conditions économiques locales peuvent s'avérer stimulantes pour la création d'opportunités économiques entre partenaires

Pour tous les centres :

Une thématique peut s'avérer plus porteuse, à "large spectre" (comme le changement climatique ou la transition écologique) que d'autres, actives sur un créneau plus étroit (cas des nuisances causées par l'ambroisie), entraînant un besoin accru d'information et de retours d'expérience.

En lien avec ce qui précède, un environnement législatif et réglementaire peut s'avérer favorable au développement d'un centre, pour l'accompagnement d'une ou plusieurs politiques publiques.

Des « outils » optimisés et fédérateurs permettent aux partenaires du centre de ressources d'avoir une action dynamique:

Outils collaboratifs

Serveurs mutualisés (« *Cloud computing* »)

Produits dématérialisés, pour permettre un échange facile et rapide entre tous les partenaires

Une gouvernance prévoyant des temps d'échanges entre partenaires

Des relais locaux, pour une meilleure connaissance des conditions et des acteurs

Un site web mis à jour régulièrement et disposant de fonctionnalités actualisées

Des produits répondant aux besoins des cibles
Et des moyens humains suffisants

10 Annexes

ANNEXE 1 : QUESTIONNAIRE SOUMIS AUX ORGANISMES

Identification	
Nom du Centre de ressources :	
Contexte / Historique et motifs de sa création :	
Description du Centre de Ressources	
Fonctionnement / Budget	
Gouvernance:	
Statut de la structure porteuse	
Pilote :	
Type de partenariat engagé avec les partenaires (charte, convention,):	
Relais (régionaux / territoriaux / ...):	
Budget (annuel):	
Personnel (ETP):	
Missions :	
Expertise visée (« Métier »):	
Cibles:	
Appui au cadrage d'une politique :	

Laquelle ?
Application de réglementation :
Laquelle ?
Autre :
Participation à un (des) groupe(s) de travail : lequel(s) ?
Lien avec la Recherche :
Couverture géographique :
Nationale :
Régionale :
Autre :
Organisation mise en place pour remplir les missions du centre de ressources
Activités : services, produits, outils
Mise en réseau et fédération des acteurs :
Echanges d'information :
Animation / coordination :
Evaluation des besoins :
Appui et accompagnement des acteurs :
Portail Web :
Adresse :

Producteur(s) :
Organisation (onglets/entrées) :
Bases de données :
Type (documentaire / autre ...) :
Thématiques :
Volume / nature des données :
Mise à disposition d'outils (Référentiels / Répertoire de «bonnes pratiques» / Retours d'expérience / Données) :
Agenda :
Rubrique actualités/Revue de presse :
Ressources audiovisuelles :
Sitothèque :
Réponses-types / Foire aux questions (Faq) :
Dossiers / Zooms / Synthèse... etc. :
Annuaire (contacts) :
Forum :
Thématiques :
Modération (O/N/ Par qui?)
Accès libre ou par abonnement (réservé aux adhérents)?

Système de veille : Thématiques veillées / Mode de diffusion / Fréquence / Forme (édito / articles)
Publications :
Organisation de rencontres, séminaires, journées techniques : Fréquence :
Formations
Formation initiale :
Formation continue :
Présence sur les réseaux sociaux : Lesquels ?
Fonctionnement du Centre de Ressources
Difficultés rencontrées :
- Dans la création du centre de ressources :
Solutions adoptées :
Difficultés rencontrées :
- Dans la gestion du centre de ressources :
Solutions adoptées :
Evaluation de l'atteinte des objectifs du centre de ressources, de la satisfaction des attentes des usagers du centre de ressources :

Quels indicateurs ont été retenus?
Quelle périodicité de mesure de ces indicateurs?
Evolutions prévues dans centre de ressources (à court et moyen termes):
Dans les contenus :
Dans les aspects techniques (fonctionnalités) :
Rédacteur de la fiche :

ANNEXE 2 : ORGANISMES CONTACTES

Nom	Contact	Courriel	Téléphone
ABioDoc	Sophie VALLEIX Responsable	sophie.valleix@vetagro-sup.fr	04.73.98.13.99
ADEME	Valérie MARTIN Service Chef du service Communication Institutionnelle et Information des Publics Agnès BREITENSTEIN directrice de la communication et de la formation Agnes.Breitenstein@ademe.fr Laurent MORICE Chef du service systèmes d'information laurent.morice@ademe.fr	Valerie.Martin@ademe.fr	01 47 65 24 11 / 06 87 85 97 90
ARPE - Agence Régionale Pour l'Environnement Provence-Alpes-Côte d'Azur	Marjorie LANSIAUX	m.lansiaux@arpe-paca.org	04 42 90 90 68

Alimenterre / CFSI - Comité Français pour la Solidarité Internationale	Hélène BASQUIN Chargée d'information Agriculture et Alimentation Gestion et animation du centre de ressources ALIMENTERRE	basquin@cfsi.asso.fr alimenterre@cfsi.asso.fr	01 44 83 63 42
CEDRE		contact@cedre.fr	
Centre de ressources du CLER - Réseau pour la transition énergétique	Jennifer LAVALLE	jennifer.lavalle@cler.org	01 55 86 80 00
Centre de ressources et d'appui sur le risque requin		contact-info-requin@developpement-durable.gouv.fr	
Centre de ressources Loire nature	John HOLLIDAY	john.holliday@reseau-cen.org	02 38 24 55 00
Centre International de Ressources et d'Innovation pour le Développement Durable - CIRIDD	Vincent JAY	vincent.jay@ciridd.org	04 77 92 23 42
CEPRI - Centre Européen de Prévention et de gestion des Risques d'Inondation	Valérie GRIFFON Assistante de Direction	valerie.griffon@cepri.net	
CEREMA - Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement	Laure CADET Directrice déléguée à la diffusion des connaissances Anouk GAUBERT Chargée de communication anouk.gaubert@cerema.fr Tél. : 04.82.91.75.49 / 06 12 73 54 10	laure.cadet@cerema.fr	04 82 91 75 05
CYPRES - Centre d'informations pour la prévention des risques majeurs	Elodie PAYA Documentaliste, Chargée d'information	epaya@cypres.org	04 42 52 58 89
ENERGIE 2020	Clément GILLARD Responsable Communication	clement.gillard@energie2020.fr	03.28.61.57.15

Fédération des Parcs naturels régionaux de France - FPNF	Alice HIRTZLIN	aHirtzlin@parcs-naturels-regionaux.fr	01 44 90 80 17 / 01 44 90 86 20
Fédération Nationale des Conseils d'Architecture, d'Urbanisme et de l'Environnement - FNCAUE	Yves HELBERT, Responsable information-édition	yves.helbert@fncaue.fr	01 43 22 07 82
FNAU - Fédération Nationale des Agences d'Urbanisme	Florence GALL-SORRENTINO Déléguée adjointe, en charge de l'animation du réseau, de la communication, des publications et de groupes de travail	sorrentino@fnau.org	01 45 49 09 55
GRAINE Pays de la Loire	Sébastien FROGER	sebastien.froger@graine-pdl.org	02 40 94 83 51
Observatoire Climat Nord-Pas de Calais / Centre Ressource du Développement Durable - CERDD	Lucille HUTCHISON Responsable éditoriale / Chargée de communication digitale	LHUTCHISON@cerdd.org	03 21 08 52 40 / 06 12 85 33 24
Observatoire de l'ambroisie	Rebecca BILON	observatoire.ambroisie@dijon.inra.fr	
Observatoire de la côte Aquitaine	Anaïs HOAREAU	a.hoareau@brgm.fr	05 57 26 52 70
Observatoire des Plans Climat-Energie Territoriaux PCET	Camille MARTIN service de l'animation territoriale	Camille.martin@ademe.fr	02 41 20 41 20

<p>Observatoire Régional de l'Environnement Poitou-Charentes</p>	<p>Sylvie MICHARDIERE</p> <p>Franck TROUSLOT Directeur de la publication trouslot@observatoire-environnement.org</p> <p>Nathalie COINTRE - cointre@observatoire-environnement.org Responsable de programme Centres de ressources</p> <p>Valérie BARBIER barbier@observatoire-environnement.org Chargée de mission Centres de ressources</p>	<p>michardiere@observatoire-environnement.org</p>	<p>05 49 49 61 00</p>
<p>OncoCentre - Réseau de cancérologie de la Région Centre</p>		<p>secretariat@oncocentre.org</p>	<p>02 34 38 94 97</p>
<p>Plateforme du réseau des CPIE</p>	<p>Arnault SAMBA Chargé de mission Eau</p>	<p>asamba@uncpie.org</p>	<p>01 44 61 75 35</p>
<p>Trajectoire Ressources - Centre de ressources politique de la Ville Bourgogne / Franche-Comté</p>	<p>Pauline Fattelay Chargée de communication</p>	<p>Pauline.Fattelay@ressources-ville.org</p>	