

PER

A-95

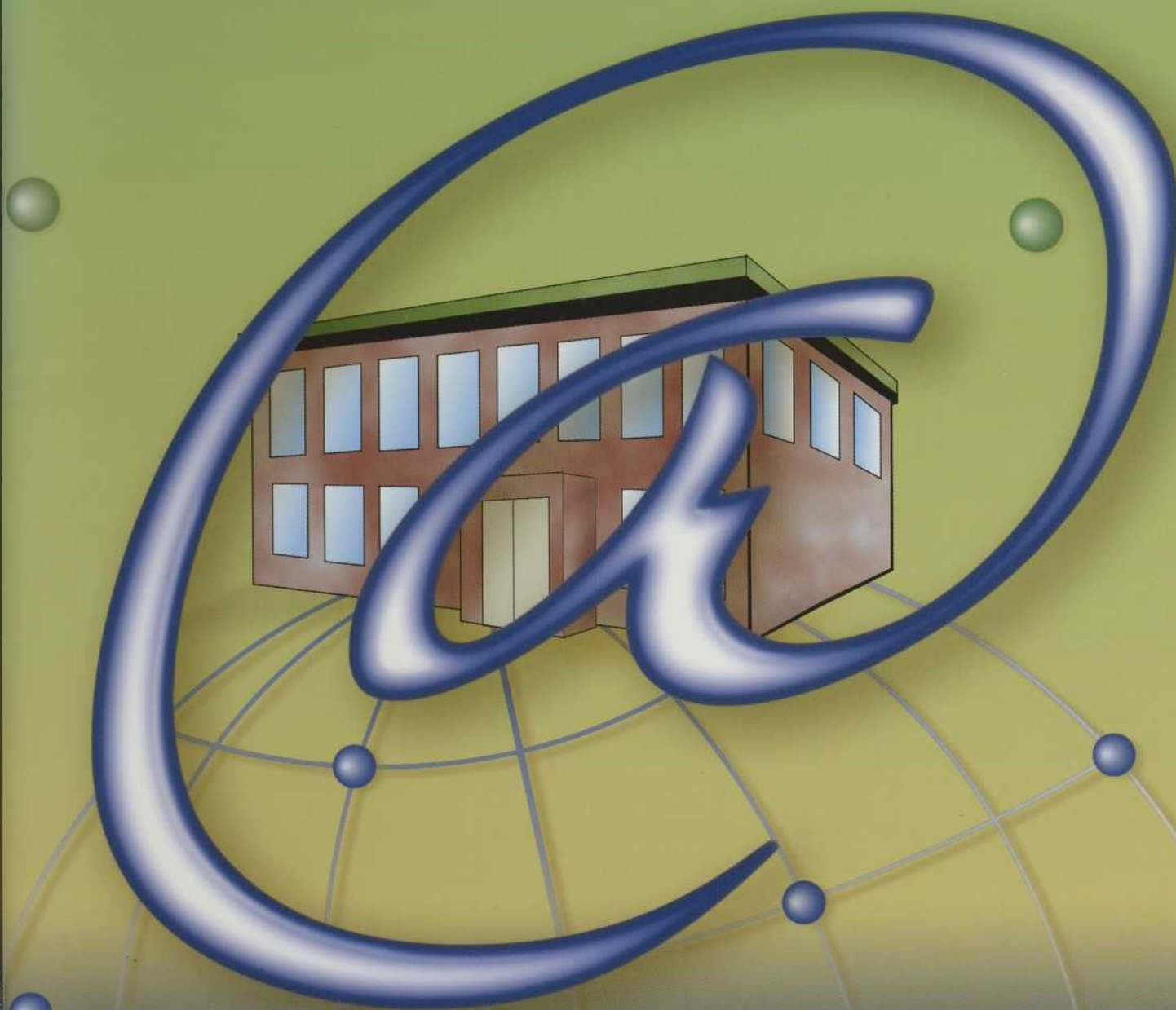
BNQ

ARGUS

LA REVUE QUÉBÉCOISE DES PROFESSIONNELS
DE L'INFORMATION DOCUMENTAIRE

Corporation
des bibliothécaires
professionnels
du Québec

Corporation
of Professional
Librarians
of Quebec



**Politique d'utilisation d'Internet et bibliothèques
publiques : guide pratique d'élaboration**

**Profil des compétences des spécialistes en gestion
de ressources informationnelles**

**Développer l'Intranet corporatif : nouvel outil,
nouveaux rôles pour les professionnels de l'information**

Vol. 28, n°3
Hiver 1999



Sommaire

Comité de rédaction

Denis Levasseur, président
Isabelle Bourgey
Jean-François Gauvin
Mircea Gheorghe
Philippe Laviguer
Marie-Hélène Parent

Traduction

Rose-Aimée Poulain-Todd

Correction

Sonia Guimond

Page couverture

Line Bodiguél

Infographie

Linda Bernier

Impression

Impression BT

Publicité

Line Glaude
(514) 845-3327

Dépôt légal

Bibliothèque nationale du Canada
Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0315-9930

Poste publication

1472763

Tirage

1100 exemplaires

ARGUS

est une revue publiée trois fois l'an par la Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec (C.B.P.Q.) dont le siège social est situé au 307, rue Sainte-Catherine ouest, bureau 320, Montréal (Québec), H2X 2A3.
Téléphone : (514) 845-3327
Télécopieur : (514) 845-1618
Courriel : info@cbpq.qc.ca

Tous les textes publiés dans la revue expriment les points de vue et opinions des auteurs et n'engagent que ceux-ci.

L'abonnement annuel est de 30 \$ (12 \$ le numéro) tarif individuel au Québec, 34 \$ (12 \$ le numéro) tarif institutionnel au Québec, 42 \$ (15 \$ le numéro) au Canada, 42 \$ US (15 \$ US le numéro) à l'extérieur du Canada et 19 \$ pour les étudiants.

Toute demande concernant les numéros manquants doit être envoyée au plus tard un mois après la date de parution, au Secrétariat de la C.B.P.Q. Toute reproduction des articles, en totalité ou en partie, doit être autorisée par le Comité de rédaction.

Les articles de la revue son indexés dans
Pascal Thema, T205 :
Sciences de l'information-documentation,
Information Science Abstracts,
Library and Information Science Abstracts
(LISA), *Library Literature* et *Repère*.

- 3 Présentation /
Denis Levasseur

Internet et bibliothèques

- 5 Politique d'utilisation d'Internet et bibliothèques publiques :
guide pratique d'élaboration /
Claire Dionne

Compétences

- 11 Profil des compétences des spécialistes en gestion de
ressources informationnelles : une analyse intégrée et
intersectorielle des compétences requises dans le domaine
des archives, de la bibliothéconomie et de la gestion
documentaire / Céline Gendron

Intranet corporatif

- 21 Développer l'Intranet corporatif : nouvel outil, nouveaux
rôles pour les professionnels de l'information /
Hélène Carrier

Congrès, colloques, symposiums

- 25 Salon du Livre de Montréal /
Mircea Gheorghe

Comptes rendus de livres

- 27 Le métier de documentaliste /
Denis Levasseur
- 31 Les médiateurs en bibliothèques /
Isabelle Bourgey
- 35 Human Response to Library Technology /
Mircea Gheorghe

31^e congrès annuel de la CBPQ

Hull, Québec
25 au 27 mai 2000
Maison du Citoyen

Le client : moteur du changement

Les professionnels de l'information sont de plus en plus appelés à réfléchir sur ce qui constitue l'élément central de leur pratique, soit les clients et la prestation de service.

Les clientèles changent et de nouveaux besoins se manifestent.

Les professionnels de l'information sont donc amenés à évaluer leur connaissance des nouveaux marchés qu'ils desservent et à accorder plus d'importance à la qualité des services.

De plus, il faut continuer à suivre les tendances en émergence dans la société - qu'elles soient d'ordre technologique, social, ou économique - et à comprendre les impacts qu'elles auront sur la prestation de service.

Dans cet esprit, le congrès de l'an 2000 abordera les trois sous-thèmes suivants :

- **Les besoins des clientèles et les tendances contingentes**
- **La prestation de service : qualité, modèle et innovation**
- **Les compétences individuelles et professionnelles essentielles pour servir les clientèles**

Téléphone: (514) 845-3327
Courriel : info@cbpq.qc.ca
Site : <http://www.cbpq.qc.ca>

Présentation

Nous ne saurions amorcer ce numéro délivré en ce début 2000 sans auparavant vous formuler, chers lecteurs de la revue *Argus*, nos souhaits de bonne et heureuse année. Que la décennie qui s'amorce soit fructueuse pour le monde de l'information documentaire, et plus spécialement pour tous les professionnels et les techniciens en documentation qui y travaillent. Je souhaite en particulier chance et courage aux nouveaux diplômés à la recherche d'un emploi pour s'y épanouir.

Claire Dionne (CRSBP de l'Outaouais) débute ce numéro par un article sur la gestion de l'accès public aux ressources d'Internet (« Politique d'utilisation d'Internet et bibliothèques publiques : guide pratique d'élaboration »). Nouveau service dans les bibliothèques publiques, il requiert de bien s'y préparer, car il est la source de bouleversements et de défis nouveaux. Une politique d'utilisation devient un élément central pour faire face aux difficultés et aux embûches qui peuvent survenir.

Le second article (« Profil des compétences des spécialistes en gestion de ressources informationnelles ») est écrit par **Céline Gendron** de la Bibliothèque nationale du Canada. L'auteure représente l'ASTED au comité ALARM qui s'est penché sur la réalisation d'un profil visant à mettre en relief les compétences communes aux bibliothécaires, archivistes et gestionnaires de documents. Les grandes lignes de l'élaboration du profil sont esquissées.

Le peu de textes parus jusqu'à présent sur le thème des intranets dans nos revues en documentation nous a mené à demander à **Hélène Carrier** de nous soumettre un texte tiré de son allocution prononcée au dernier congrès de la CBPQ en mai dernier : « Développer l'Intranet corporatif : nouvel outil, nouveaux rôles pour les professionnels de l'information ». L'article présente l'application mise en place au Bureau du surintendant des institutions financières pour la diffusion de nouvelles.

Pour terminer, un survol du dernier Salon du livre tenu à Montréal précède trois comptes rendus d'ouvrages où l'on discute de deux métiers propres à la réalité française : documentaliste (concept équivalent en Amérique du Nord à celui, discutable, de bibliothécaire spécialisé) et médiateur en bibliothèques publiques. On fait état par ailleurs d'attitudes et de perceptions du personnel des bibliothèques et des usagers face aux nouvelles technologies.

Bonne lecture !

Denis Levasseur
Président du comité de rédaction

Politique d'utilisation d'Internet et bibliothèques publiques : guide pratique d'élaboration

Claire Dionne, bibl. prof.
Directrice générale
CRSBP Outaouais inc.

Internet et bibliothèques

L'accès public aux ressources de l'Internet fait maintenant partie de la gamme de services offerts par les bibliothèques publiques du Québec. Les conditions d'utilisation de ce nouveau service doivent être définies et connues; il est d'ailleurs recommandé qu'elles soient également approuvées par résolution municipale. Cet article cerne quelques-uns des principaux enjeux reliés à la réglementation du service Internet telles l'utilisation de logiciels de filtrage et les conditions d'accès de la clientèle jeunesse. On y décrit les étapes préliminaires d'élaboration et de rédaction d'une politique d'utilisation d'Internet en plus de présenter et commenter les principaux éléments qu'on devrait y retrouver. Les bibliothèques publiques réussiront certainement à trouver des solutions innovatrices qui leur permettront de jouer un rôle actif dans la diffusion des ressources de l'inforoute et l'élaboration d'une politique d'utilisation apparaît comme un premier pas positif dans cette bonne direction.

A policy for Internet use in public libraries : a practical guide

Public access to the resources of the Internet having become one of the range of services offered by public libraries in Quebec, the conditions of access to this new service should be defined and distributed to library patrons and staff. Further, it is recommended that these conditions be adopted by a resolution of the municipal council. This article outlines some of the main points to be considered, such as the use of filtering software and the conditions of access to young patrons. The preliminary steps to drawing up a policy for Internet use are discussed, and the principal elements which should be included are presented and elaborated on. Public libraries are bound to develop innovative solutions which will allow them to play an active role in providing access to the resources available on the Web: the act of drawing up a policy regulating Internet use seems a positive first step in this direction.

■ Introduction

□ Internet et bibliothèques publiques

L'accès aux ressources de l'Internet fait maintenant partie de la gamme de services offerts par les bibliothèques publiques québécoises. En effet, grâce entre autres au programme d'aide financière du gouvernement provincial par l'entremise du Fonds de l'autoroute de l'information du ministère de la Culture et des Communications, la majorité des bibliothèques municipales de la province ont depuis 1996 procédé à l'implantation de stations d'accès public à l'Internet.

La bibliothèque municipale, lieu par excellence de l'accès à l'information, est sans contredit le choix logique comme service public d'accès aux ressources de l'inforoute. Ce nouveau service découle en effet tout naturellement de la mission et des rôles de la bibliothèque municipale au sein de sa communauté tels que définis dans le Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique (1996).

Internet est venu transformer (certains diraient même « chambarder ») l'univers dans lequel fonctionnait la bibliothèque publique et les impacts et retombées de ces changements mériteraient assurément

des analyses plus poussées. En fait, en très peu de temps, la bibliothèque est passée d'un environnement caractérisé par un développement de collections contrôlé et un accès peu limité à un environnement où la disponibilité de collections illimitées a entraîné la nécessité d'un contrôle plus élaboré en ce qui a trait à l'accès. Les fonctions de choix et de sélection de la documentation effectuées traditionnellement par la bibliothèque lui permettaient de contrôler à la fois les types et titres des documents offerts à la clientèle (on pourrait même dire que ceci constituait une limite de l'accès « à priori »). Avec l'implantation du service public d'accès à l'Internet qui a fait littéralement pénétrer dans la bibliothèque près d'un milliard de pages WEB ainsi qu'une foule de ressources et nouveaux services sur lesquels on ne peut exercer aucune surveillance ni aucun contrôle, les bibliothèques ont été confrontées au besoin de préciser et définir davantage les limites de l'accès de ce service en regard de leur mission et de leurs objectifs. Par ailleurs, l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et des communications pour la diffusion documentaire est en train de changer quelque peu la perception de la bibliothèque publique comme un lieu de loisirs et de culture en mettant l'accent sur sa fonction INFORMATION. Des

mutations plus profondes sont encore à prévoir de ce côté alors que le développement exponentiel des réseaux électroniques modifie graduellement notre façon d'accéder à l'information, de communiquer et de nous exprimer.

□ **Importance d'une politique d'utilisation**

En devenant un des acteurs et partenaires importants dans la chaîne de distribution de l'information électronique, les bibliothèques publiques ont hérité de nouvelles obligations et responsabilités qui demandent d'être clarifiées et définies. Il est ainsi essentiel que le règlement de la bibliothèque soit modifié afin d'y ajouter ou d'y annexer les conditions d'accès et d'utilisation du service Internet. Cette politique d'utilisation doit être écrite et diffusée : il est important d'y préciser clairement les règles et procédures qui régissent l'utilisation de ce service par les citoyens et citoyennes de la municipalité (abonnement, réservations, etc.) et d'y spécifier les droits et responsabilités de chacune des parties (bibliothèque et utilisateurs).

L'élaboration et la diffusion des conditions d'accès facilitent les relations entre le personnel de la bibliothèque qui gère le service et la clientèle, en plus de permettre de clarifier les attentes des utilisateurs et d'éviter ultérieurement les malentendus et les controverses. L'objectif ici n'est pas d'empêcher ou de restreindre l'accès au service ni de créer des barrières pour le limiter, mais plutôt de s'assurer que les procédures mises en place protègent le droit d'accès de l'ensemble des utilisateurs, garantissent dans la mesure du possible la sécurité du personnel et de la clientèle et protègent les équipements de la bibliothèque. Il ne s'agit pas non plus d'alourdir la mise en oeuvre des procédures reliées au nouveau service, mais plutôt d'en simplifier la gestion.

L'accès public aux ressources de l'inforoute présente des enjeux et défis particuliers qui ont des répercussions importantes sur la réglementation des

services. Certains de ces éléments comme la censure et l'utilisation de logiciels filtres, la tarification, les conditions d'accès de la clientèle jeunesse, les problèmes de sécurité des systèmes et des équipements, ainsi que la consultation et la diffusion de contenus controversés, mériteraient à eux seuls des analyses et des discussions plus approfondies. Tout en signalant ces questions qui méritent d'être étudiées plus à fond, nous nous bornerons surtout dans notre présentation à proposer une série d'étapes menant à l'élaboration d'une politique d'utilisation des ressources de l'Internet et à définir les différents éléments qui doivent se retrouver dans ce règlement.

■ **Étapes préliminaires**

Plusieurs étapes importantes doivent être franchies avant de procéder à l'élaboration et à la rédaction de la politique : réflexion sur les rôles et fonctions du service, analyse des ressources disponibles, discussions avec la municipalité, recherche d'informations et consultations juridiques. Il faut dans la mesure du possible prévoir, dans le cadre du processus, différents mécanismes qui permettront de consulter les membres du personnel de la bibliothèque (particulièrement ceux et celles appelés à gérer le service), ainsi que les représentants municipaux (fonctionnaires et élus).

□ **Rôles et fonctions du service**

Lors d'une première étape, la bibliothèque doit amorcer une réflexion sur les rôles et fonctions du service Internet en identifiant les types et catégories de ressources qui seront offerts à la clientèle (information documentaire, bases de données, courrier électronique, groupes de discussion, téléphonie en ligne, transfert de fichiers, jeux électroniques, transactions commerciales, etc.). Cette analyse doit tenir compte de la mission et des objectifs de la bibliothèque, des ressources disponibles en équipement et en personnel, ainsi que de l'environnement social et communautaire. La fonction commerciale occupe de plus

en plus d'espace sur Internet alors que le réseau présente aujourd'hui une foule de visages très variés et disparates : encyclopédie virtuelle, centre d'achat, arcade en ligne, cyber-université, service de messagerie et de téléphonie, babillard électronique, centre financier, etc. Il est nécessaire que la bibliothèque cible parmi ceux-ci les produits qu'elle entend offrir et qu'elle définisse les différents rôles qu'elle compte jouer au niveau de l'accessibilité publique : accès aux informations documentaires, sensibilisation, formation et support de la clientèle desservie, développement de contenus, etc. Elle doit également s'interroger sur les façons d'intégrer ce nouveau service aux autres activités de la bibliothèque en considérant de plus l'impact de celui-ci sur l'ensemble des programmes offerts (ex. : les effets de la disponibilité de documents électroniques sur le développement des collections).

□ **Conditions d'accessibilité des services offerts**

Une fois qu'elle a identifié les services qu'elle veut et peut offrir, la bibliothèque entreprend, au cours d'une deuxième étape, des démarches auprès des représentants municipaux pour définir certaines conditions particulières d'utilisation dont celles reliées à l'abonnement et à la tarification des services. Elle doit aussi s'assurer que les procédures découlant des politiques retenues pourront facilement être mises en application et que le personnel disposera des outils de gestion appropriés.

Il est également fortement suggéré d'effectuer à ce stade-ci des consultations auprès de professionnels et spécialistes quant aux implications juridiques de quelques questions comme l'accès à des contenus controversés, l'installation de logiciels de filtrage de contenus, l'utilisation du service par les enfants de moins de 14 ans, les comportements illégaux ou inacceptables des utilisateurs, les responsabilités de la bibliothèque quant à la protection des renseignements personnels, etc. D'ailleurs, il ne faut pas négliger la portée de la législation fédérale

(ex. : *Loi sur le droit d'auteur, Code criminel, Charte canadienne des droits et libertés*, etc.) et provinciale (ex. : *Code civil*) sur ce nouveau service; les politiques et procédures élaborées devront en tenir compte. Lorsque le règlement final aura été rédigé, des avis juridiques additionnels pourront être sollicités pour une validation finale à ce sujet.

□ Collecte d'informations

La lecture de certains articles et documents ainsi que l'examen de politiques Internet d'autres bibliothèques publiques peuvent apporter un éclairage intéressant et fournir plusieurs pistes quant au contenu des différents articles du règlement. Voici quelques documents et sites qui nous apparaissent incontournables :

Le site Internet du Lake Oswego Public Library offre un accès aux politiques d'accès Internet de plus de 125 bibliothèques publiques des États-Unis (Lake Oswego Public Library, 1997). Quoique ce site n'ait pas été mis à jour depuis 1997 et qu'il répertorie uniquement des sites américains, il constitue une excellente source d'information. On y présente de plus un ensemble de tableaux analytiques sur les différents éléments du contenu des politiques répertoriées. Des tableaux additionnels sont également disponibles selon la population desservie ainsi que selon la date de rédaction de la politique.

Un examen des sites Web de bibliothèques publiques québécoises (à partir du site de la Bibliothèque nationale du Canada qui répertorie les sites Web des bibliothèques canadiennes et suite à une recherche sur la Toile du Québec) révèle que la majorité des bibliothèques publiques québécoises présentes sur le Web ont défini des conditions d'utilisation d'Internet et les diffusent sur leur site Web. Malheureusement, la plupart de ces règlements ne comportent que quelques lignes et se limitent à préciser les heures d'accès ainsi que la tarification en vigueur. Certaines de ces politiques méritent toutefois qu'on s'y arrête plus longuement.

Afin de recueillir les règlements d'autres bibliothèques, on peut de plus consulter

les bibliothèques publiques environnantes, ainsi que les bibliothèques publiques qui desservent un bassin de population semblable. Peut-être trouvera-t-on un jour quelque part sur le Web un site répertoriant l'ensemble des politiques Internet des bibliothèques québécoises et canadiennes (avis aux intéressés!).

En plus du guide pour les parents de la Canadian Library Association sur la sécurité sur l'Internet, du manuel sur la gestion et l'implantation des stations d'accès à l'Internet du Centre régional de services aux bibliothèques publiques de la Montérégie et des excellentes lignes directrices de l'American Library Association concernant le développement de politiques, de règlement et de procédures, la consultation des articles et publications présentés dans les références qui suivent pourront servir à alimenter davantage les réflexions et discussions.

■ Élaboration et rédaction de la politique

La politique doit être rédigée dans un langage clair, simple et concis qui sera facilement compris par la majorité des utilisateurs. Les phrases sont courtes et le texte ne comporte aucune ambiguïté. Il est aussi préférable d'éviter l'utilisation de la forme négative dans la mesure du possible.

Un règlement complet présente les principaux éléments suivants :

□ Préface

- Quels sont les objectifs de la politique?
- Quels sont les rôles et fonctions du service?

□ Abonnement/Inscription

- L'utilisateur du service doit-il être abonné à la bibliothèque municipale?
- L'utilisateur doit-il obtenir en plus une carte d'abonnement spécifique pour utiliser le service Internet?
- L'abonnement est-il réservé aux résidents de la municipalité?
- L'inscription se fait-elle sur place, par

téléphone, par le Web, etc.?

- Des pièces d'identité sont-elles requises lors de l'inscription?

□ Initiation, formation et assistance

- L'utilisateur doit-il satisfaire à des conditions particulières avant de recevoir sa carte d'abonné? Certaines bibliothèques estiment, par exemple, qu'il est préférable que l'abonné soit initié brièvement aux équipements et logiciels de la bibliothèque ainsi qu'aux conditions et règlements d'utilisation avant d'obtenir une carte lui donnant accès aux postes de travail. Quelques-unes exigent également que tout abonné qui ne possède aucune connaissance préalable sur l'Internet participe d'abord à une brève session de formation de base, ce qui permet de le rendre plus autonome et réduit de beaucoup les demandes d'assistance faites ultérieurement auprès du personnel de support et de référence.

- La bibliothèque offre-t-elle des sessions de formation sur les ressources de l'Internet? Comment peut-on s'inscrire et quels sont les coûts demandés?
- Quel type de service de dépannage et de support est offert aux utilisateurs du service et selon quelles conditions (indiquer les limites de l'assistance disponible)?

□ Tarification

- Le service est-il tarifié?

Dans les bibliothèques publiques, on retrouve présentement trois types de tarification du service Internet (il est à noter que des combinaisons sont possibles) :

· la tarification à l'abonnement - en plus de son abonnement à la bibliothèque, le client paie des frais annuels pour utiliser les stations de travail;

· la tarification horaire - l'utilisateur paie pour les heures d'accès réservées ou utilisées (certaines bibliothèques vendent des cartes « multiplages » à poinçonner donnant accès à un nombre prédéterminé de sessions de travail);

· la tarification pour des services connexes tels les impressions (noir et blanc / couleurs), l'achat de disquettes

fournies par la bibliothèque, les formations, les recherches documentaires, etc. (Les conditions d'utilisation de chacun de ces services complémentaires doivent également être précisées : contrôle des impressions, coût des disquettes, etc.).

□ **Catégories d'utilisateurs**

- Le service Internet est-il offert aux enfants et, si oui, quelles conditions particulières s'appliquent : âge limite, permission d'un parent, accompagnement d'un adulte responsable, postes réservés exclusivement aux enfants, etc.?

- La bibliothèque a-t-elle installé des logiciels de filtrage de contenus et pourquoi?

La plupart des polémiques entourant la présence de stations d'accès public à l'Internet dans les bibliothèques publiques ont été reliées jusqu'à maintenant à l'accès ou à l'exposition des jeunes enfants à des sites controversés jugés « inappropriés », quoique ces sites représentent en réalité un très faible pourcentage de l'ensemble du matériel disponible. Dans bien des cas, les médias ont d'ailleurs grandement contribué à attiser le débat sur la diffusion de contenus offensifs sur l'Internet. Ainsi, les organismes publics et les professionnels qui ont la responsabilité d'assurer un accès public aux ressources électroniques ont souvent été placés au cœur de ces controverses.

Ceci soulève évidemment pour la bibliothèque toute la question de la censure et de l'utilisation de logiciels de filtrage de contenus Web. La majorité des associations professionnelles nord-américaines se sont opposées ouvertement aux logiciels filtres en recommandant plutôt aux bibliothèques d'éduquer les parents qui, selon elles, ont seuls le droit et la responsabilité de surveiller, de superviser et de mettre au point les conditions et les limites sur l'accès à l'Internet de leurs enfants. Certaines bibliothèques ont par ailleurs pris la décision d'exiger que tout jeune de moins de 14 ans soit accompagné d'un adulte responsable pour réserver des plages d'utilisation ou avoir accès à un

poste de travail Internet. D'autres demandent également que la carte d'abonnement à l'Internet des jeunes de 14 à 18 ans soit signée par un des parents ou tuteurs. Nous conseillons fortement de notre côté que la bibliothèque obtienne au préalable un avis juridique sur toute décision qu'elle compte prendre à ce sujet.

□ **Horaire d'accessibilité**

- Quelles sont les heures d'accès du service Internet? Coïncident-elles avec les heures d'ouverture de la bibliothèque?

□ **Réservations ou accès libre**

Certaines bibliothèques publiques n'offrent le service que sur réservation uniquement (il est important alors de préciser dans le règlement que les réservations fonctionnent sur la base du premier arrivé, premier servi et que l'utilisateur doit respecter le temps qui lui est imparti, soit l'heure du début et l'heure de fin). D'autres laissent les appareils à la libre disposition de la clientèle. Ces décisions dépendent évidemment la plupart du temps du nombre total d'ordinateurs disponibles.

- Quelle est la durée d'une plage d'utilisation (30 minutes, 1 heure) et à combien de plages consécutives l'utilisateur a-t-il droit?

- Y a-t-il un nombre maximum d'utilisateurs par poste de travail?

- Le service est-il accessible uniquement par réservation?

- Y a-t-il un nombre maximum de réservations par utilisateur?

- Comment faut-il réserver : sur place, par téléphone, via le Web, etc.? L'utilisateur doit-il présenter une carte pour réserver? Quelle est la période limite pour les réservations à l'avance?

- Comment et quand peut-on annuler une réservation? Quelles mesures sont prévues lorsqu'un utilisateur qui a réservé une plage d'accès ne se présente pas et n'avertit pas le personnel?

□ **Conditions particulières d'utilisation**

- L'utilisation de disquettes, de cédéroms et de logiciels personnels est-elle permise?

- Quels sont les services accessibles

(service de référence et d'information, sessions de formation, etc.) et quels sont par contre les services qui ne sont pas offerts (courrier électronique, groupes de discussion, « chat », etc.)?

□ **Responsabilités de l'utilisateur**

La bibliothèque doit ici préciser les responsabilités de l'utilisateur en spécifiant clairement les comportements qui sont jugés inacceptables (ex. : activités illégales, bris volontaire d'équipement, consultation ou diffusion de contenus controversés, consommation de nourriture et boisson près des stations de travail, violation de la sécurité des systèmes, etc.) et les conséquences que ces agissements peuvent entraîner (perte de privilèges, remboursement du coût des équipements brisés, etc.). On peut noter à ce sujet que la pratique de plusieurs bibliothèques américaines qui consiste à faire signer un « contrat d'utilisation acceptable » à chaque utilisateur (certains contrats comportant même plusieurs pages) semble, du moins à notre connaissance, complètement inexistante au Québec.

Dans cette section de la politique, une distinction très claire doit être apportée entre les comportements qui sont considérés comme inacceptables et ceux qui sont illégaux et contreviennent donc à des éléments de la législation fédérale ou provinciale ou à la réglementation municipale (le personnel comptera sur les autorités compétentes pour mettre en force ces lois et règlements). On doit de plus spécifier que l'utilisateur devra en tout temps se soumettre aux directives du personnel de la bibliothèque.

□ **Responsabilités de la bibliothèque**

Cet article du règlement peut contenir des affirmations à l'effet que :

- la bibliothèque défend les principes de liberté d'expression et de droit d'accès à l'information;

- l'Internet offre un accès à un large éventail de ressources électroniques et constitue un outil de grande valeur ; toutefois, certaines des informations diffusées sur le réseau sont inexacts ou

incomplètes et l'utilisateur risque également d'y trouver du matériel qu'il juge inadéquat ou inapproprié;

- la bibliothèque ne peut exercer aucune surveillance ni aucun contrôle sur les contenus disponibles sur l'Internet;

- la bibliothèque ne peut garantir la disponibilité des liens qui changent souvent;

- la bibliothèque n'est pas responsable du contenu ni de la nature des documents consultés ou diffusés par un utilisateur : il s'agit là de la responsabilité de l'utilisateur ou de son parent ou tuteur;

- la bibliothèque défend la protection de la vie privée et des renseignements personnels en prenant les mesures appropriées pour détruire la cache après chaque session de travail et en plaçant des postes de travail dans des endroits plus fermés;

- afin de favoriser une utilisation optimale des ressources électroniques disponibles, la bibliothèque entend sensibiliser et éduquer sa clientèle en transmettant aux enfants, aux parents et aux adultes une série de lignes directrices sur la sécurité sur l'Internet.

■ Approbation de la politique

Puisque la bibliothèque publique est un service municipal tel que le stipule la Loi sur le ministère de la Culture et des Communications, il appartient au conseil municipal, sur recommandation de la direction de la bibliothèque, d'adopter par résolution le règlement régissant l'utilisation des postes d'accès public à l'Internet de la bibliothèque municipale, ainsi que tout changement significatif apporté par la suite. Cette étape permet par ailleurs de sensibiliser les élus municipaux quant aux implications de l'implantation de ce nouveau service.

■ Diffusion

Une fois rédigée et adoptée, la politique d'utilisation d'Internet et toutes les modifications subséquentes devraient être :

- affichées à la bibliothèque près du comptoir de prêt ainsi qu'à proximité des postes de travail;

- distribuées et présentées aux membres du personnel;

- remises et expliquées à tous les utilisateurs;

- diffusées sur le site Web de la bibliothèque.

Il est conseillé d'en préparer une version simplifiée et adaptée pour la clientèle jeunesse.

■ Conclusion

Pour la majorité des bibliothèques publiques, l'implantation de stations d'accès public à l'Internet a signifié une expansion et une transformation des services offerts et a ouvert les portes d'un univers tout à fait fascinant et passionnant. Il est vrai par contre qu'elle a entraîné de nouveaux défis qui ont à l'occasion durement mis à l'épreuve nos codes de déontologie. Ainsi, on est tenté parfois de conclure, comme Susan Cleyle dans un récent article sur les problèmes de sécurité des stations Internet, que placer un poste Web dans les mains de la clientèle d'une bibliothèque est « un geste empreint d'une grande bravoure » (Cleyle, 1998, p. 69). Malgré ces difficultés et ces embûches, les bibliothèques publiques arriveront certainement à trouver des solutions innovatrices qui leur permettront de jouer un rôle actif et constructif dans la diffusion et l'accès des ressources de l'inforoute. L'élaboration d'une politique d'utilisation d'Internet nous apparaît comme un premier pas positif dans cette bonne direction.

■ Bibliographie

American Library Association. 1998. *Guidelines for the Development and Implementation of Policies, Regulations and Procedures Affecting Access to Library Materials, Services and Facilities*. Chicago (Illinois) : American Library Association [www.ala.org/alaorg/oif/pol_reg.html]

American Library Association. 1998. *Guidelines for the Development of Policies and Procedures Regarding User Behavior and Library Usage*.

Chicago (Illinois) : American Library Association [http://www.ala.org/alaorg/oif/usage.html]

Bibliothèque nationale du Canada. 1999. *Sites Web et catalogues de bibliothèques canadiennes par région*. Ottawa : Bibliothèque nationale du Canada [www.nlc-bnc.ca/canlib/findex.htm]

Cleyle, Susan. 1998. «Batten Down the Hatches : Securing Public Web Machine», *Feliciter* (July/August), pp. 67-70.

Cliche, Mireille et Jacques Panneton. 1997. « Les bibliothèques publiques et l'autoroute de l'information : dépasser le rôle de point d'accès », *Argus*, vol. 26, no 3 (hiver), pp. 6-8.

Club Internaute : implantation et gestion des stations d'accès à l'Internet dans les bibliothèques publiques affiliées. 1996. La Prairie (Québec) : Centre régional de services aux bibliothèques publiques de la Montérégie inc., 27 p.

Canada. Secrétariat du Conseil du trésor. 1998. *Politique d'utilisation des réseaux électroniques*. Ottawa : Secrétariat du Conseil du trésor du Canada [http://www.cio-dpi.gc.ca/ip/policies/networks_f.html]

Canadian Library Association. [1999]. *Bon voyage! Un guide pour les parents sur la sécurité sur l'Internet*. Ottawa : Canadian Library Association, 4 p.

Katz, Jon. 1998. *Helping Librarians with Internet Access*. Arlington (Virginia) : The Freedom Forum [http://www.freedomforum.org/technology/1998/11/25katz.asp]

Lake Oswego Public Library. 1997. *Public Library Internet Access Policies*. Lake Oswego (Oregon) : Lake Oswego Public Library [http://www.ci.oswego.or.us/library/poli.htm]

Lehigh University. 1999. *WWW Policies and Guidelines*. Bethlehem (Pennsylvania) : Lehigh University [http://www.lehigh.edu/~sek2/wwwpols.html]

Morton, Elizabeth. 1998. «Alec Szibo - Internet Content, Libraries and Liability», *Feliciter* (July/August), pp. 34-35.

Stoner, Michael. 1996. *Web policies that work*. Binghamton (New York) : Jeff Hatala [http://www.sunybroome.edu/~hatala_j/POLHOME.HTML]

Watkins, Jane. 1998. «Offensive materials in public places...», *Information Highways* (December-January), p. 9. ■

Le mélange parfait...



pour satisfaire vos goûts en gestion
intégrée de l'information.

Prenez une agence d'abonnement de qualité supérieure avec plus de 260,000 titres dans son catalogue.

Ajoutez: 31 bureaux dans 21 pays sur tous les continents et une généreuse portion de service à la clientèle hors pair.

Mélanguez avec: une abondance de bases de données de référence disponibles aussi

bien en ligne que sur CD-ROM dotées d'outils de recherche détaillés et conviviaux.

Complétez par: un service exhaustif et rapide de livraison de documents à prix compétitif.

Le résultat: une gestion intégrée et complète de l'information.

*Toute l'information dont vous avez besoin
d'une compagnie de confiance que vous connaissez bien.*

EBSCO
INFORMATION SERVICES

6, boul. Desaulniers • Suite 308 • St-Lambert, Québec • J4P 1L3
Tel: (450) 672-5878 • 1 (800) 361-7322 • Fax: (450) 672-1232 • www.ebsco.com

Profil des compétences des spécialistes en gestion de ressources informationnelles : une analyse intégrée et intersectorielle des compétences requises dans le domaine des archives, de la bibliothéconomie et de la gestion documentaire

Céline Gendron*
Coordonnatrice
Service de recherche en
littérature canadienne
Bibliothèque nationale du Canada

Compétences

Le profil de compétences suivant représente une vue d'ensemble des éléments de travail reliés aux emplois occupés par des professionnels et des techniciens qui occupent des postes de spécialistes des ressources en information. Ces emplois, touchant les personnes travaillant dans les bibliothèques, les archives et la gestion des documents, font l'objet d'un profil commun pour différentes raisons. Chaque personne travaillant dans le secteur a, ou peut avoir, des responsabilités dans chacun des plus hauts niveaux d'agrégation, les « domaines généraux de compétences », et devrait retrouver quelque part dans les tableaux toutes les tâches qu'elle exécute. Pris individuellement, chaque poste spécifique ne comprend pas nécessairement tous les éléments énumérés, mais toutes les tâches effectuées s'y retrouvent. L'objectif de ce profil de compétences est surtout d'être complet plutôt que d'établir des priorités. Il peut donc être utilisé de différentes façons comme un outil en évolution.

Competency profile: information resources in archives, libraries and records management: a comprehensive cross-sectoral competency analysis

The following competency profile represents an overall view of the work elements involved in positions held by professionals and technicians working as information resource specialists. For various reasons, it is possible to fit these positions, whether in libraries, archives or document management, to a common profile. Every person working in the field has, or could have, responsibilities in each of the upper levels of the "domaines généraux de compétences", and should be able to find all the tasks he or she performs somewhere in the tables. Taken individually, each specific position will not necessarily involve all the elements listed, but every possible task is included. Because the profile is meant to be complete and not to establish priorities, it may be used in various ways, as an ever-evolving tool.

Dès sa création (phase 1, 1994-95), l'Alliance des bibliothèques, des archives et de la gestion des documents (ALARM) a défini un ensemble de principes directeurs pour orienter la définition d'une stratégie de développement des ressources humaines commune aux trois domaines occupationnels qu'elle regroupe. Par la suite (phase 2, 1997), ALARM a entrepris des recherches et des consultations afin d'identifier les besoins actuels de formation. Elle a aussi mis en œuvre trois projets pilotes en réponse aux besoins identifiés, en l'occurrence :

- un projet de formation de formateurs dans les bibliothèques du secteur public à Terre-Neuve;
- une enquête pour identifier les habiletés requises chez les francophones oeuvrant dans le secteur de la gestion des ressources d'information;
- la mise en place d'un prototype de site web dédié à la communication de renseignements sur les programmes et activités de formation disponibles.

Au terme de cette deuxième phase, ALARM a élaboré une stratégie de développement des ressources humaines et recommandé des priorités de formation.

Contexte de l'élaboration du profil

En juin 1998, des représentants d'ALARM se réunissaient pour assurer le suivi au processus d'examen de la question de la formation. Au cours des dernières années, ce comité a examiné diverses problématiques relatives au développement des compétences et a identifié les enjeux de formation qui interpellent l'ensemble des trois disciplines. ALARM a accumulé une somme appréciable de renseignements et produit plusieurs documents de réflexion. Ces documents ont traité notamment de la philosophie commune aux trois disciplines, des principaux enjeux et défis reliés au développement des ressources humaines et des voies d'action possibles.

Des initiatives de formation ne pouvaient être stimulées sans qu'elles reposent sur une analyse détaillée des habiletés requises des professionnels et des techniciens oeuvrant dans les milieux des bibliothèques, des archives et de la gestion des documents. Le rôle de cet exercice fut essentiellement de définir une compréhension commune des compétences nécessaires dans le but de développer des plans de formation adaptés aux besoins du secteur.

* Représentante de l'ASTED au Comité ALARM.

Ces compétences font l'objet d'un profil commun, et ce, pour les raisons suivantes :

- par delà les spécialités, les responsabilités et les tâches sont de plus en plus similaires et visent les mêmes finalités;
- peu importe le domaine d'expertise, tous assument un rôle de plus en plus critique afin d'assurer un accès rapide et efficace à l'information;
- tous sont aussi affectés de la même manière par l'évolution de la technologie et par les changements dans la façon dont l'information est créée et entretenue;
- enfin, tous travaillent avec les mêmes médias et doivent s'appuyer sur des programmes de formation similaires.

Le profil des compétences décrit ci-après a donc été conçu pour mettre en relief les tâches et les habiletés qui caractérisent tous ces emplois. Il s'agit d'un inventaire des compétences requises et non pas d'une description des compétences prioritaires. Chaque individu travaillant dans le domaine de la gestion des ressources d'information n'a pas à posséder toutes ces compétences, mais il retrouvera, parmi celles-ci, les compétences qu'on exige de lui dans le cadre de son travail. Une autre remarque importante : ce document doit être considéré comme un outil perfectible et en constante évolution.

Cette réalisation s'inscrit dans le mandat du comité ALARM qui vise à **créer les conditions** pour fournir une formation plus efficace et plus pertinente et pour permettre que le profil s'adapte aux impacts résultant des changements technologiques, de la mondialisation et de la restructuration des organisations. Le profil des compétences pourra servir à déterminer où sont les lacunes et les faiblesses dans la formation présentement disponible et à analyser ce qu'il faut faire pour corriger la situation.

Méthodologie et réalisation du profil

L'expression « ressources d'information » ou « ressources informationnelles » utilisée réfère à la gamme des documents, de même qu'aux types et aux formats d'information habituellement gérés par l'une ou l'autre ou par l'ensemble des trois disciplines. Elle ne se limite pas, par exemple, au seul matériel imprimé. Il faut aussi se rappeler que la plupart des services de gestion de l'information sont régis par un système de politiques, de normes et de règlements. Il s'ensuit que chaque tâche ou tâche spécifique du profil doit être accomplie en conformité avec les règles ou les normes en vigueur.

Le profil des compétences a été élaboré par un groupe formé d'une dizaine de représentants du secteur (encadré 1). Ils ont participé à trois séances de travail de trois jours (de septembre 1998 à janvier 1999) pour déterminer, discuter et définir les différents éléments du profil. Leur travail a été révisé par le comité d'orientation d'ALARM et par d'autres représentants du secteur. Le processus s'est effectué selon une méthodologie connue sous le nom de DACUM, « **D**eveloping **A** **C**urriculu**M** ». Comme point de départ, cette méthode préconise l'élaboration d'un profil des compétences en s'appuyant sur un groupe de praticiens expérimentés.

Le groupe a été constitué et ses membres ont été recrutés par le comité ALARM en fonction des exigences suivantes :

- le groupe devait réunir entre huit et quinze personnes;
- on devait assurer une représentation adéquate des trois disciplines, des secteurs public et privé et des différentes régions du Canada.

Le processus suivi s'est appuyé sur un certain nombre de règles et de postulats. Les règles étaient les suivantes :

· il fallait se concentrer sur les champs de compétences, les tâches et les habiletés qui caractérisent le travail de nature professionnelle et technique;

· les responsabilités et les compétences de celles et ceux qui occupent des postes de gestion ne devaient pas être considérées dans le cadre de cette analyse;

· chaque énoncé de compétence devait compléter la phrase suivante : « L'individu doit être capable de ... » et débiter par un verbe d'action;

· il était interdit d'utiliser les verbes « connaître », « comprendre » et « apprécier », car il ne s'agissait pas ici d'inventorier les connaissances, mais plutôt les tâches et les habiletés requises pour accomplir un travail donné.

L'exercice reposait également sur un certain nombre de postulats :

· les bibliothécaires, les archivistes et les spécialistes en gestion documentaire partagent les mêmes champs de compétences; dans chaque champ de compétences, certaines tâches peuvent être spécifiques à un domaine d'expertise (ex. : archives) ou communes à seulement deux domaines sur trois;

· la même logique s'applique aux professionnels et aux techniciens : bien que les champs de compétences représentent un dénominateur commun, on ne demande pas aux professionnels d'effectuer nécessairement les mêmes tâches, de démontrer les mêmes habiletés ou de posséder le même niveau de maîtrise;

· les praticiens spécialistes peuvent décrire leur travail plus précisément que quiconque, une façon efficace de décrire un emploi est d'identifier les tâches accomplies et les habiletés démontrées par les maîtres praticiens;

· pour être effectuées correctement, toutes les tâches exigent certaines connaissances, habiletés ou attitudes.

Encadré 1

Groupe de travail

- **Mary-Lu Brennan**, bibliothécaire, Fédération des enseignantes - enseignants des écoles secondaires de l'Ontario (Toronto)
- **Bonnie Duckett**, spécialiste en information, Réseau des bibliothèques de Mississauga
- **Brenda Hobbs**, gestionnaire des documents et de l'information, Compagnie de la Baie d'Hudson (Toronto)
- **Margaret Hutchinson**, archiviste, Electronic Information Mgt Initiative, Science and Technology Agency (Victoria)
- **Kathleen Labelle**, chef des Services consultatifs, Santé Canada (Ottawa)
- **Johanne Lessard**, analyste sénior en gestion documentaire, Banque Nationale du Canada (Montréal)
- **Nadia Moro**, spécialiste en information, Faculty of Information Sciences, University of Toronto
- **Todd Mundle**, bibliothécaire, Simon Fraser University (Burnaby)
- **Joanne Pelletier**, archiviste, directrice du Service des archives, Université McGill (Montréal)
- **Lois Yorke**, archiviste, directrice des Public & Support Services, Nova Scotia Archives and Records Management (Halifax)

Comité d'orientation

- **Pat Acton**, consultante
- **Christine Ardern**, Association internationale des administrateurs et gestionnaires de documents (ARMA)
- **Steven Burdick**, Canadian Union of Public Employees (CUPE)
- **Céline Gendron**, Association pour l'avancement des sciences et des techniques en documentation (ASTED)
- **Heather Gordon**, Conseil canadien des archives (CCA)
- **Lynne Howarth**, Canadian School Library Association (CSLA)
- **Jean-Philippe Tabet**, Conseil des ressources humaines du secteur culturel (CRHSC)
- **Paul Wiens**, Association des bibliothèques de recherche du Canada (ABRC)
- **Lois Yorke**, Conseil canadien des archives (CCA)
- **Catherine Zongora**, Archives nationales
- assistés par :
 - **Victorin Chabot**, Conseil canadien des archives (CCA)
 - **Michel Houde**, Conseil canadien des archives (CCA)
 - **Vicky Whitmell**, Canadian Library Association (CLA)

Personnes-ressources

- **Matthew Blue**, Développement des ressources humaines Canada (DRHC)
- **Terry Cheney**, consultant
- **Pierre Morin**, consultant et facilitateur DACUM

Éléments du profil

Cette étude des compétences a permis de déterminer quatre niveaux d'analyse. Le premier niveau est composé d'une série de champs de compétences, plus communément appelés CDC. Nous avons distingué deux types de champs de compétences : les champs de compétences **professionnelles** et les champs de compétences **générales**; les compétences **professionnelles** ont été décrites dans le contexte des trois disciplines.

Compétences professionnelles

A. Créer / maintenir des programmes / des services

Chaque programme dans une bibliothèque, dans un centre d'archives ou de gestion documentaire est assujéti à un mandat et s'adresse à un ensemble préalablement déterminé de clients et d'utilisateurs. La création et la mise à jour continue des programmes et services sont réalisées en fonction des changements organisationnels, technologiques et selon les besoins des clients et des utilisateurs. Sans ces compétences, les programmes et les services courent le risque d'être dépassés, de tomber en désuétude et de ne plus répondre aux besoins.

B. Acquérir / disposer des ressources d'information

Les activités d'acquisition et de disposition permettent d'ajouter ou d'éliminer des ressources en conformité avec le mandat de l'organisation. Tout retard ou toute négligence à ce chapitre compromet nécessairement la qualité et le maintien à jour des programmes et des services.

C. Organiser / décrire des ressources d'information

L'une des principales responsabilités du spécialiste en gestion de ressources d'information est d'organiser et de décrire ces ressources pour qu'elles soient accessibles aux clients et aux usagers. Les ressources d'information risquent d'être beaucoup moins utiles et valables si on ne crée pas le cadre organisationnel et les systèmes qui en faciliteront l'accès.

D. Fournir des services de référence, de recherche et de consultation

Le spécialiste en gestion des ressources d'information doit pouvoir offrir des services de référence, de recherche et de consultation et, à ces fins, développer des outils spécialisés comme des bibliographies, des documents de réflexion sur des questions d'actualité, des capsules d'information. Il doit aussi être capable d'émettre des avis sur des questions comme les droits d'auteur, l'accès à l'information ou sur toute problématique relative à la protection de l'information. Ne pas fournir ces services modifierait l'orientation du mandat professionnel et limiterait la valeur des programmes et des services.

E. Fournir des services d'accès et de soutien

Les clients et les usagers veulent avoir accès aux ressources d'information tant sur place qu'à distance et utiliser des outils signalétiques pour y avoir accès. À cette fin, les spécialistes en gestion des ressources d'information doivent être capables d'identifier les besoins des clients/usagers, de rechercher, d'emprunter et de prêter les ressources d'information appropriées. Ils doivent être aussi en mesure de communiquer aux clients/usagers les directives ou consignes sur la façon d'utiliser les installations et les services, sur les droits d'auteur ou sur toute autre question relative à l'utilisation des ressources d'information. On met ici l'accent sur les compétences requises pour assurer l'accès physique aux ressources

d'information plutôt que l'accès intellectuel au contenu proprement dit de l'information.

F. Fournir des services informatiques

Fournir des services informatiques aux clients/usagers constitue désormais un élément essentiel de la gestion des ressources d'information, que ce soit en matière de sources électroniques de référence, de conservation électronique des documents ou relativement à l'acquisition et à la mise à jour des documents d'archives électroniques. Si les spécialistes en gestion des ressources d'information ne possèdent pas ces compétences, ils ne seront pas en mesure de faire face aux changements qui surviennent dans leur environnement de travail et de répondre adéquatement aux besoins des clients / usagers.

G. Entreposer / protéger les ressources d'information

Les ressources d'information doivent être entreposées et protégées afin d'être disponibles lorsque les clients / usagers en ont besoin. Il s'ensuit qu'on doit être capable de concevoir des installations et des modalités d'entreposage, d'élaborer des plans pour faire face à des situations d'urgence, d'utiliser des techniques de préservation et de concevoir des systèmes de sécurité tant pour les installations que pour les systèmes informatiques et automatisés.

■ Compétences générales

Pour s'acquitter des **responsabilités professionnelles** décrites ci-dessus, les spécialistes en gestion de ressources d'information doivent posséder un certain nombre de compétences **générales**.

Trois champs de compétences **générales** ont été définis :

H. Démontrer des habiletés de gestion

I. Démontrer des habiletés interpersonnelles

J. Démontrer des habiletés personnelles

Au deuxième niveau d'analyse, chacun des champs de compétences a été décomposé en **tâches**. Un énoncé de tâche, à l'instar des champs de compétences, est défini en termes comportementaux et débute par un verbe d'action. C'est à cette étape que se crée le **Tableau des compétences** (voir tableau 1) qui devient un outil de travail appelé à servir de cadre de référence.

Puis, au troisième niveau d'analyse, chaque tâche est à son tour « décortiquée » en **tâches spécifiques**. L'identification des tâches spécifiques constitue une étape d'analyse qui se situe en quelque sorte à mi-chemin entre l'analyse globale d'une tâche donnée et l'analyse détaillée des actions qui sont associées à l'exercice de cette tâche. Prenons par exemple la compétence suivante « **A. Créer/maintenir des programmes/services** » et la première tâche identifiée, à savoir « 1. Planifier des services et des programmes ». Celle-ci, à son tour, a été subdivisée en sous-tâches :

- 1 Planifier des services et des programmes
 - 1.1 Déterminer la clientèle et les besoins du milieu
 - 1.2 Établir les services et les programmes à la communauté et les clients
 - 1.3 Organiser le financement et les appuis aux programmes et aux services
 - 1.4 Établir le mandat pour l'élaboration, la mise à jour et la livraison des programmes et des services

Le quatrième niveau d'analyse a permis d'identifier une série non exhaustive d'**indicateurs de performance** mettant en relief certaines **actions clés** et certaines **habiletés personnelles, interpersonnelles et de gestion**. Le tableau 2 reprend l'exemple précédent en lui ajoutant les indicateurs de performance retenus.


Finalement, un autre outil fut créé afin de compléter le profil, soit un tableau qui établit une synthèse relationnelle entre les compétences professionnelles et les compétences générales (voir tableau 3). Le tableau permet de visualiser quelles sont les compétences générales essentielles et celles qui sont un atout en relation avec chaque compétence professionnelle identifiée. L'utilisation du tableau devient ainsi un élément clé de l'analyse des tâches à effectuer combinant les compétences professionnelles aux compétences générales, qu'elles soient essentielles ou d'appoint.

■ Conclusion

Le présent profil de compétences peut servir à plusieurs fins :

- on peut l'utiliser pour définir les compétences requises dans les divers domaines d'expertise et pour déterminer la disponibilité de la formation correspondante;
- il peut constituer un cadre de référence important pour ceux qui ont la responsabilité de concevoir, de dispenser ou de financer des programmes de formation;
- le profil peut également permettre aux individus de s'auto-évaluer et de déterminer les domaines dans lesquels ils doivent parfaire leur formation;
- enfin, sur le plan organisationnel, son contenu peut servir à élaborer des descriptions de tâches et à mettre en œuvre des programmes de gestion du rendement et de planification de la carrière.

À une plus grande échelle, le profil peut servir à mettre en relief, toutes disciplines confondues, l'ampleur des responsabilités et des compétences requises. Ce faisant, le profil peut assurer une meilleure compréhension des rôles exercés par les bibliothécaires, les archivistes et les gestionnaires des documents, particulièrement dans les organisations dont la vocation première n'est pas la gestion de l'information.



IMPRESSION DT

86, boul. Des Entreprises, bureau 107
Boisbriand (Québec)
J7G 2T3
Tél.: (450) 433-1333
Fax: (450) 433-1229

Publicité



Line Glaude
Téléphone : (514) 845-3327
Télécopieur : (514) 845-1618
Courriel : info@cbspq.qc.ca

INFOGES INC.

Monique Dumont, M. Bibl.
Tél.: (450) 629-6925

- Consultation
- Indexation
- Recherche

1037 Brodeur, Laval, Québec
H7G 4K6 Télécopieur : (450) 629-6927

Tableau 1 / TABLEAU DES COMPÉTENCES
Spécialistes en gestion de ressources informationnelles

CHAMPS DE COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

A. Créer / maintenir des programmes / des services	1. Planifier des services et des programmes	2. Évaluer des services et des programmes	3. Promouvoir et mettre en marché des services et des programmes	
B. Acquérir / disposer des ressources d'information	1. Choisir des ressources d'information	2. Acquérir des ressources d'information	3. Recevoir et traiter des ressources d'information	4. Faire des inventaires
	5. Élaborer des calendriers de conservation des documents	6. Mettre en application des calendriers de conservation des documents	7. Éliminer des ressources d'information	
C. Organiser / décrire des ressources d'information	1. Concevoir des plans de classification	2. Appliquer des plans de classification	3. Évaluer des plans de classification	4. Créer / importer des fiches signalétiques et des méta-données
	5. Créer des systèmes de recherche de l'information			
D. Fournir des services de référence, de recherche et de consultation	1. Répondre aux besoins de référence	2. Répondre à des besoins de recherche	3. Répondre à des demandes de consultation, incluant les questions relatives à l'accès à l'information	4. Préparer et distribuer des outils d'information
	5. Préparer et distribuer des documents de recherche	6. Préparer et distribuer des documents de réflexion sur des questions d'actualité	7. Former les usagers à l'utilisation des services offerts	
E. Fournir des services d'accès et de soutien	1. Inscrire les usagers	2. Accueillir les usagers	3. Rechercher et reclasser des items	4. Emprunter et autoriser des emprunts
	5. Fournir des services de reprographie	6. Fournir des services spéciaux	7. Offrir des programmes communautaires	
F. Fournir des services informatiques	1. Concevoir des interfaces pour les usagers	2. Développer des sites Web	3. Acquérir et développer des logiciels	4. Développer des bases de données
	5. Effectuer des activités d'imagerie électronique et de numérisation	6. Établir des réseaux électroniques		
G. Entreposer / protéger des ressources d'information	1. Mettre en place un plan de mesures d'urgence	2. Mettre en place des solutions de conservation	3. Mettre en place des solutions de préservation	4. Assurer la sécurité des ressources d'information
	5. Déterminer les niveaux de couverture d'assurances			

CHAMPS DE COMPÉTENCES GÉNÉRALES

H. Démontrer des habiletés de gestion	1. Faire preuve de pensée stratégique	2. Planifier	3. Administrer des ressources financières	4. Démontrer un sens de l'organisation
	5. Démontrer des habiletés de supervision	6. Résoudre des problèmes	7. Prendre des décisions	8. Coordonner des projets
I. Démontrer des habiletés interpersonnelles	1. Agir en fonction des attentes des clients / usagers	2. Démontrer des habiletés à communiquer oralement	3. Démontrer des habiletés à communiquer par écrit	4. Faire preuve de leadership
	5. Négocier	6. Mener des entrevues	7. Travailler en équipe	
J. Démontrer des habiletés personnelles	1. Démontrer des habiletés conceptuelles	2. Démontrer un esprit d'analyse	3. Faire preuve de rigueur et de minutie	4. Gérer son temps
	5. Innover	6. Démontrer une sensibilité à la culture organisationnelle	7. Utiliser des technologies informatiques	8. Gérer son développement professionnel



Bibliothèque nationale
du Canada

National
Library
of Canada



Accès AMICUS sur le
Web
offre de nouvelles
caractéristiques:

- demandes de documents à des centaines de bibliothèques dont les fonds sont dans AMICUS
- accès aux services et politiques de prêt entre bibliothèques des bibliothèques canadiennes
- envois de demandes de localisations à la Bibliothèque nationale pour des documents non trouvés dans AMICUS
- hyperliens aux publications électroniques
- plusieurs autres fonctions utiles pour la référence, le prêt entre bibliothèques et le catalogage.

Pour plus d'information
Téléphone : (819) 997-7227
www.nlc-bnc.ca/amicus



Canadiana sur CD-ROM:
La bibliothèque nationale
The National Library of Canada

Comprend 1,7 million de notices et
notamment :

- toutes les notices contenues dans la livraison 1998 du cédérom *Canadiana*
- les notices bibliographiques et d'autorités ajoutées ou modifiées par la Bibliothèque nationale en 1998
- les notices de *Carto-Canadiana* ajoutées ou modifiées par les Archives nationales en 1998
- les notices bibliographiques d'ouvrages canadiens datant d'avant 1950 catalogués par la Bibliothèque nationale mais non incluses dans la bibliographie nationale en cours
- les notices bibliographiques d'ouvrages canadiens datant d'avant 1901 incluses dans la bibliographie nationale rétrospective de la Bibliothèque nationale
- les notices de *Canadiana anciens* microfilmées et publiées jusqu'à la fin de 1998 par l'Institut canadien de microreproductions historiques.

Pour plus d'information
Téléphone : (819) 994-6921
<http://www.nlc-bnc.ca/canadiana/>

Canada

Tableau 2 / ANALYSE DÉTAILLÉE PAR COMPÉTENCE

A. Créer / Maintenir des programmes / des services

		INDICATEURS DE PERFORMANCES	
TÂCHES	TÂCHES SPÉCIFIQUES	ACTIONS CLÉS (A)	HABILETÉS INTERPERSONNELLES, PERSONNELLES ET DE GESTION (S)
1. Planifier des services / des programmes	1.1 Déterminer la clientèle et les besoins du milieu	A1.1A Faire l'inventaire des programmes et des services existants A1.1B Déterminer les lacunes	S1.1 Démontrer des capacités d'analyse
	1.2 Établir les services et les programmes à la communauté et aux clients	A1.2A Déterminer le public cible A1.2B Définir la portée A1.2C Déterminer les ressources nécessaires A1.2D Définir les mécanismes d'élaboration de programmes et de services	S1.2 Se préoccuper des clients et des usagers S1.2 Démontrer des capacités d'innovation
	1.3 Organiser le financement et les appuis aux programmes et aux services	A1.3A Entreprendre des activités de financement A1.3B Entreprendre des activités de commandite	S1.3 Démontrer des aptitudes de leadership S1.3 Démontrer des habiletés à communiquer
	1.4 Établir le mandat pour l'élaboration, la mise à jour et la livraison des programmes et des services	A1.4A Définir les qualifications du personnel A1.4B Déterminer les produits à livrer A1.4C Établir les échéanciers	S1.4 Démontrer des habiletés en gestion de projet <i>Les deux principales habiletés reliées à cette tâche :</i> - Faire preuve de pensée stratégique - Démontrer des habiletés en planification

**Tableau 3 / RELATION ENTRE LES COMPÉTENCES GÉNÉRALES ET
LES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES**

COMPÉTENCES GÉNÉRALES	COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES						
	** : essentiel * : un atout						
	A Créer et maintenir les programmes et services	B Acquérir des ressources d'information et en disposer	C Organiser et décrire les ressources d'information	D Fournir des services de réf, recherche, consultation	E Fournir des services d'accès et de soutien	F Fournir des services informatiques	G Entreposer et protéger des ressources d'information
Habilités de gestion							
1. Une pensée stratégique	**	**	*	*	*	**	**
2. Planifier	**	**	**	*	*	*	**
3. Adm. finances		**					
4. Organiser	*	**	**	**	**	*	**
5. Superviser		*		*	*		
6. Résoudre des problèmes	**	**	**	**	**	**	**
7. Prendre des décisions		**	**				
8. Gérer des projets	**	**	**		**	**	**
Interpersonnelles							
1. Orienter client	**	**	*	**	**	**	
2. Communication orale	**	**		**	**		
3. Communication écrite	**	**	**	**	**	**	
4. Leadership	**	*	*	*	*	*	*
5. Négocier		**					**
6. Interviewer		**		**	**		
7. Travailler en équipe	**	**	**	**	**	**	**
Personnelles							
1. Concevoir	**		**	**	**	**	**
2. Analyser	**	**	**	**	**	**	**
3. Minutie	**	**	**	**	**	**	**
4. Gérer son temps	*	*	*	**	**	*	*
5. Innover	**					**	
6. Sensible à la culture org.	**			*	*		
7. Utiliser tech. informatiques	**	**	**	**	**	**	**
8. Gérer son développe- ment professionnel	**	**	**	**	**	**	**

S
 U
 M
 M
 E
 A
 D
 A
 C
 A

DOCUMENTATION

Academus / Gestion Documentaire

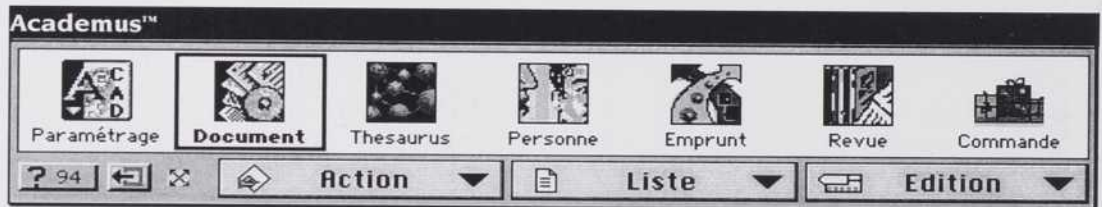
Paramétrage, alimentation de la base, indexation, thésaurus, recherches multi-critères, éditions et catalogues, DSI, autorisations d'accès, GED, format Marc.

Academus / Bibliothéconomie

Emprunts et réservations, retours, étiquettes code-barre, abonnements, bon de commande, relance fournisseurs, suivi budgétaire, recollement.

Serveur WEB

Internet / Intranet, recherches documentaires, revue de presse, réservation des documents, GED. Venez découvrir le www.gbconcept.com.



AVEC ACADEMUS FAITES COMMUNIQUER VOS INFORMATIONS

Diffusion de l'information

Revue de presse, synchronisations de bases, catalogage collectif, E-Mail, export catalogues, diffusion de bases d'images.

Services

Récupération de données, mise en place, formation, contrat d'assistance, notes techniques.

Architectures

Academus est disponible en version mono-poste ou client/serveur, PC (Windows™ NT et 95) et Macintosh™.



COMMUNICATION



G.B.N. CONCEPT
 430, Sainte Hélène #403
 Montréal (Qué) H2Y 2K7
 Tél : (514) 286-4370
 Fax : (514) 286-0636
 E-Mail : roland@deev.com

Nom : _____
 Fonction : _____
 Service : _____
 Adresse : _____
 Ville / CP : _____
 Téléphone : _____ E-Mail : _____

Oui ! je désire :

- recevoir un dossier sur **Academus**
- être contacté(e) pour une étude de mon projet
- assister à une présentation d'**Academus**

Développer l'Intranet corporatif : nouvel outil, nouveaux rôles pour les professionnels de l'information

Hélène Carrier
Directrice adjointe de la Bibliothèque canadienne de l'agriculture

auparavant

Gestionnaire, Centre de recherche et d'information, Bureau du surintendant des institutions financières

Intranet corporatif

Cet article a pour but de retracer les étapes de conception et d'implantation d'un Intranet dans une agence de réglementation gouvernementale. On y présente un projet de diffusion de l'information : le système de surveillance électronique des médias. On parle du rôle des professionnels de l'information dans la production et la distribution d'information. On fait état des partenariats qui se créent dans une organisation entre les différentes professions de l'information (informatique, communication, etc.). Enfin, on discute des leçons de l'expérience et des clefs du succès.

Developing the corporate Intranet: new tool, new roles for the information professional.

This article traces the stages, from concept to implementation, of an Intranet service in a government regulatory agency. The project – to provide pertinent daily information via access to electronic news services – is described. The role of information professionals in the production and distribution of information is discussed. The point is made that partnerships between the various departments in an organization – information technology, communications – are essential for such a project. Finally, the lessons learned from the experience and the keys to its success are examined.

■ Contexte organisationnel

Le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) est une agence de réglementation fédérale qui supervise les banques, les compagnies d'assurance et les régimes de retraite (régis par le gouvernement fédéral). L'organisation compte environ 400 employés, pour la plupart des comptables, des actuaires et des analystes financiers, répartis dans quatre bureaux régionaux : Ottawa, Toronto, Montréal et Vancouver.

Le Centre de recherche et d'information du BSIF est constitué d'une équipe de trois professionnelles et d'une bibliothécaire. Son mandat est de desservir en priorité les employés du BSIF, de fournir un service de recherche professionnel et de fournir l'accès à des ressources d'information. Le type d'information recherchée est avant tout de nature financière, économique et internationale et l'accent est mis sur les nouvelles de dernière heure.

■ Le BSIFnet

Lancé en février 1998, l'Intranet (qu'on a surnommé le « BSIFNet ») est géré par la Direction des technologies de l'information du BSIF. L'équipe de développement comprend un webmestre corporatif et des webmestres dans chaque direction. La première phase de

développement de l'Intranet vise principalement à rendre accessible les publications et les renseignements corporatifs tels que le répertoire téléphonique des employés, le bulletin des employés, les plans stratégiques, etc. Il est à noter que les employés du BSIF n'ont pas accès à l'Internet à partir de leur poste de travail.

Le BSIFNet constitue un moyen de diffusion de l'information unique : pour la première fois, un outil, relativement facile d'utilisation, est accessible à tous les employés du BSIF de Montréal à Vancouver. L'équipe du Centre de recherche et d'information cherche donc à participer activement au développement de l'Intranet en identifiant un projet qui permettra d'ajouter de la valeur au BSIFNet. Ce projet est la diffusion des nouvelles électroniques.

■ Le service de coupures de presse

Le CRI est responsable depuis de nombreuses années du service de coupures de presse. Chaque matin, un employé du Centre passe en revue 5 ou 6 quotidiens et identifie les articles pertinents dans le secteur financier. Les articles sont ensuite rassemblés et photocopiés en 50 exemplaires pour être acheminés par courrier interne et télécopieur à travers l'organisation. Ce processus est long, coûteux et inefficace

(la plupart du temps les nouvelles « du jour » arrivant avec des jours de retard) et ne répond pas, de toute évidence, aux besoins de nos clients.

Nous connaissons les nombreux avantages de passer de la distribution imprimée à la distribution électronique : accès ponctuel aux nouvelles par tous les employés du BSIF, archives de nouvelles, fonction de recherche, couverture élargie. Les défis cependant sont de taille : le coût élevé des ressources électroniques, la nécessité de conserver la sécurité du réseau corporatif, le choix d'une solution technologique qui nous permettra de fournir un service de qualité sans avoir recours à du personnel supplémentaire.

La licence d'entreprise

La licence d'entreprise est une entente entre le secrétariat du Conseil du Trésor (du gouvernement du Canada) et les trois fournisseurs canadiens de nouvelles en format électronique : CEDROM-SNI, Globe Information Services et Infomart Dialog. La licence permet aux agences fédérales et aux ministères participants d'avoir accès aux bases de données conservées par les distributeurs, de télécharger et de distribuer à l'interne les sources d'information, d'archiver les sources choisies et de récupérer les nouvelles du jour en fonction de mots-clés soumis à l'avance. Parmi les 45 sources de nouvelles disponibles, on retrouve des quotidiens et des agences de presse comme La Presse, Le Devoir, l'Agence France-Presse, le Globe and Mail, le National Post et le Canada NewsWire. Grâce à la participation soutenue du Centre de recherche et d'information à des réunions interministérielles, le coût de cette licence est payé conjointement par le Conseil du Trésor et le BSIF depuis avril 1998. Nous étions parmi les 40 premiers organismes inclus dans le contrat initial.

Le choix d'un système

En consultation avec la Direction des technologies de l'information, les spécialistes de l'information du Centre de recherche évaluent les besoins des clients du BSIF, les exigences de l'architecture technologique de l'organisation ainsi que les différents systèmes de distribution (logiciels et services) offerts sur le marché.

Il est évident qu'avec une équipe de trois employées, un budget restreint et bien d'autres priorités, les critères qui nous guident sont clairs : nous recherchons, d'abord et avant tout, la simplicité et la facilité d'utilisation aussi bien dans l'installation du logiciel et l'administration quotidienne par les employés du Centre que dans l'utilisation du service de nouvelles par nos clients.

Nos discussions avec nos collègues des autres ministères au sujet de leur expérience en matière de diffusion de nouvelles électroniques s'avèrent des plus précieuses. Pour faire suite à leurs recommandations, nous optons pour le logiciel Newlink, déjà utilisé avec succès par de nombreuses agences et ministères, et nous retenons les services de la firme d'experts-conseils qui a développé ce logiciel (de plus amples renseignements au sujet de ce logiciel sont disponibles à l'adresse suivante : www.densan.ca).

Étant une petite organisation, nous ne saurions trop recommander l'embauche d'une expertise externe pour mener à bien et dans les délais prévus un tel projet. La firme d'experts-conseils installe le logiciel, l'adapte et le configure en fonction de nos exigences tout en travaillant en étroite collaboration avec la Direction des technologies de l'information du BSIF.

Newlink est composé de deux parties. À la fois un administrateur des fichiers de nouvelles et une interface pour les utilisateurs, Newlink est un logiciel qui formate les différentes sources de nouvelles électroniques, organise les nouvelles par catégories, les convertit en

langage HTML et achemine les fichiers vers le serveur Intranet. De plus, le logiciel Newlink comprend un moteur de recherche (MS Index Server) qui permet aux utilisateurs de faire des recherches dans le dépôt des archives de nouvelles par titre, date, nom de la publication ou de l'auteur.

Nos objectifs en termes de service sont les suivants : éliminer complètement la version imprimée, diffuser à partir de 9 h tous les matins, conserver les atouts de la version imprimée (c'est-à-dire la simplicité et la rapidité de consultation et la portabilité des documents) et, enfin, établir un processus simple et rapide de saisie et de diffusion quotidienne.

La préparation des stratégies de recherche

Ayant choisi l'option mode ciblé (c'est-à-dire que nous ne recevons pas le contenu intégral des sources de nouvelles, mais seulement les articles qui correspondent à nos champs d'intérêt), nous travaillons de concert avec les distributeurs de nouvelles pour établir une liste de mots-clés, regroupés en grandes catégories, et tester les stratégies de recherche. Cette étape de préparation est cruciale : une fois établie, les stratégies de recherche pourront être modifiées ultérieurement, mais il s'agira en général de petites modifications.

Notre liste de mots-clés est divisée en 5 grandes catégories qui représentent les « lignes d'affaires » de notre agence :

- « En manchette » : un choix de nouvelles les plus importantes du jour (d'après la spécialiste de l'information qui passe en revue les nouvelles du jour);
- les banques (sous-divisées en canadiennes et internationales);
- les compagnies d'assurance (sous-divisées en canadiennes et internationales);

- les régimes de retraite;
- les nouvelles à caractère financier ou économique qui ont une incidence sur l'industrie sans nécessairement mentionner une institution en particulier (législation, politique monétaire, marchés boursiers, etc.).

Dans chacune de ces catégories, on retrouve donc des centaines de noms d'institutions financières que le BSIF a pour mandat de superviser (c'est-à-dire : la Banque Royale, la Banque Nationale, etc.) ainsi que des mots-clés ou sujets qui touchent le domaine des services financiers de façon générale (noms d'agence de réglementation, noms des lois, noms de produits financiers, etc.).

Cette liste de mots-clés est envoyée aux distributeurs de nouvelles (CEDROM, Infomart et Globe Information Services) qui la transforment en stratégies de recherche (avec tous les opérateurs booléens nécessaires). À partir du moment où nous sommes prêts à commencer la diffusion des nouvelles, les distributeurs passent nos stratégies de recherche à travers leurs bases de données de nouvelles, quotidiennement à 6 h, et obtiennent un résultat de recherche qui est sauvegardé dans un fichier (en format ASCII) et affiché sur leur serveur. Tous ces processus sont bien évidemment automatisés, mais il arrive parfois que des retards ou des problèmes surgissent : créativité, communication et résolution de problèmes sont alors au menu du jour!

Une fois que le logiciel Newslink est installé, nos spécialistes de l'information du Centre de recherche reçoivent de la formation. Les procédures de saisie et de distribution quotidiennes sont établies :

- saisir les fichiers compressés (résidant sur le serveur de la firme d'experts-conseils) contenant la sélection des nouvelles du jour au moyen d'une session ftp;

- télécharger ces fichiers sur une disquette;

- utiliser l'administrateur de Newslink pour éliminer les articles qui apparaissent en double, identifier les nouvelles les plus importantes (dans notre catégorie de nouvelles « en manchette ») et assurer le contrôle de la qualité;

- Newslink convertit les fichiers en langage HTML;

- Newslink les achemine sur le serveur Intranet.

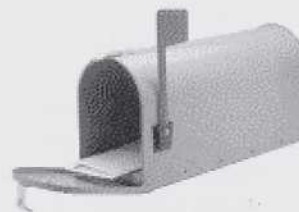
Environ 300 articles sont ainsi diffusés quotidiennement et les opérations de saisie et de diffusion, exécutées par une spécialiste de l'information, prennent en moyenne 45 minutes.

Après avoir testé les procédures, peaufiné les stratégies de recherche, constitué un dépôt d'archives de nouvelles et rodé le système avant de le déployer, nous sommes prêts à lancer notre nouveau service. En tout, le projet de conversion de l'imprimé vers l'électronique a duré un peu plus de deux mois. Le jour du lancement arrive enfin! Nous faisons une série de présentations aux employés et nous préparons du matériel promotionnel pour le bulletin des employés.

Leçons de l'expérience

Après un an d'existence, le service est utilisé par 70 % des employés et nous avons reçu de nombreux commentaires positifs de nos clients attestant que le service de nouvelles électroniques est devenu un outil de travail important. Le succès de ce projet a permis d'accroître la visibilité du Centre de recherche et d'information, de faire valoir les nouvelles compétences des spécialistes de l'information et de développer ainsi une nouvelle clientèle. Au cours de ce projet, nous avons identifié une série de nouveaux rôles que les professionnels de l'information sont appelés à jouer : un rôle de consultant, de gestionnaire de projet, de facilitateur (d'une équipe multidisciplinaire), de leader, de négociateur et de stratégeste. De plus, nous avons

constaté que les clefs du succès d'un tel projet résident bien souvent dans les partenariats tels que ceux que nous avons établis avec les distributeurs d'information, le comité interministériel, la firme d'experts-conseils, la direction des technologies de l'information et la direction des communications du BSIF ainsi qu'avec les autres ministères et agences gouvernementales. Faire preuve de leadership, développer un réseau (à l'intérieur et à l'extérieur de son organisation), se joindre ou créer un consortium et retenir les services d'une firme d'experts-conseils sont autant d'éléments qui ont certainement contribué à mener à bien un projet de développement de l'Intranet corporatif. ■



Vous avez envie de réagir après la lecture d'un article de la revue?

La rubrique « Boîte aux lettres » est conçue spécialement pour vous.

Toute personne désireuse d'apporter son point de vue, ses réflexions ou ses commentaires peut les expédier par courrier, au 307, Sainte-Catherine ouest, bureau 320, Montréal (Québec), H2X 2A3, par télécopie : (514) 845-1618 ou par courriel : info@cbpq.qc.ca, à l'intention du Comité de rédaction, au secrétariat de la C.B.P.Q.



Le 22^e Salon du livre de Montréal

18-23 novembre 1999

Pour ceux qui ont visité cette année pour la première fois le Salon du livre de Montréal, le spectacle offert par la réunion de centaines de maisons d'édition, et de plus d'un millier d'auteurs, a été éblouissant.

On a eu droit, comme d'habitude, à une très bonne organisation qui a misé sur les points forts, bien appréciés dans les autres éditions.

Les entretiens de Gilles Archambault et Lucie Papineau, les animations « Jeunes journalistes en herbe s'entretiennent avec... » et « L'heure du conte en pyjama » (Lucie Papineau), les tables rondes, les jeux interactifs, les conférences et les ateliers ont été de nouveau du programme du Salon.

Et si on ajoute les files d'amateurs qui attendaient patiemment pour avoir une signature et une petite dédicace aimable des auteurs préférés, les visages de ces auteurs qui savouraient orgueilleusement ces moments de célébrité, la musique d'une fanfare ici ou d'un groupe vocal là, le café-restaurant où autour des tables on discutait affaires et parfois littérature, tout le murmure indistinct du Salon avec ses allées bondées de gens flânant d'un pavillon à l'autre offrait une ambiance agréable et attachante qui donnait au visiteur l'envie de revenir.

Mais cette édition a eu aussi ses nouveautés, et il faut le dire, pour le visiteur un peu plus averti, ses petits ratés. Sur l'affiche promotionnelle du Salon, le sous-titre était « Monopolisons la place! » – slogan qui jouait sur « lisons », présent dans le premier mot, une façon d'affirmer la suprématie absolue mais éphémère du livre et de la lecture à la Place Bonaventure. Mais il ne s'agissait pas du slogan principal. Si la dernière édition avait mis

l'accent sur « les passions du livre » et l'avant-dernière sur la « jeunesse du Salon », cette édition a fait plutôt appel à des métaphores culinaires. Une autre affiche nous présentait une jeune fille en train de mordre dans un sandwich où on reconnaissait un livre entre deux tranches de pain. Le texte explicatif (« Des livres? moi j'en dévore ») n'était pas très fort comme imagination.

Marc Favreau a repris le relais de Jean-Claude Germain – le président d'honneur des neuf dernières éditions – et la première phrase du nouveau président à la cérémonie d'ouverture était dans le ton de l'affiche : « J'ai accepté la présidence du Salon par gourmandise ». Et plus tard, au cours de son allocution, par ailleurs excellente, axée sur la lecture des jeunes, il a proposé avec humour que le Salon s'appelle « Le Salon à manger des livres », pour terminer ensuite, après quelques minutes avec « bon appétit ».

Si l'absence des Cabarets de l'histoire animés par Jean-Claude Germain ne pouvait pas passer inaperçue, en revanche on a remarqué plusieurs activités qui mériteraient d'être poursuivies dans les prochaines éditions : le Carrefour de la bande dessinée où ont été présents 51 créateurs avec leurs ouvrages; une intéressante exposition organisée par la Bibliothèque nationale du Québec avec des livres d'artistes; un atelier de reliure organisé par la Tranche Fine, un autre ouvert par Plume d'or/Edipresse ou des artistes exécutaient gracieusement de petits dessins en encre de Chine sur les livres présentés par des amateurs d'art.

Une autre nouveauté a été la présence de plusieurs exposants de l'Allemagne et de la Russie, exposants non traditionnels dans ce salon où la majorité écrasante vient du Québec et de la France. Même

Congrès, colloques, symposiums

les Témoins de Jéhovah ont ouvert un pavillon et ont donné de courtes conférences (environ 15 minutes) sur le développement du goût de la lecture chez les jeunes.

Comme c'est la règle, le Salon a décerné, à la clôture, le prix Grand Public. Le récipiendaire de cette année a été Gaétan Soucy, pour le roman *La petite fille qui aimait trop les allumettes*. Marc Favreau s'est absenté de la cérémonie de clôture parce qu'il devait être, à la même heure, à Québec pour recevoir le prix Georges-Émile-Lapalme.

À l'heure du bilan, on peut dire qu'on a eu un bon Salon cette année, mais sans l'éclat des dernières éditions.

Durant les journées d'ouverture, le boycottage des activités parascolaires par les enseignants a privé le Salon de quelques milliers de visiteurs enfants.

L'impact a été ressenti particulièrement par les maisons d'édition spécialisées en littérature jeunesse (la Courte échelle, Les Presses d'or et Héritage, parmi d'autres) où on n'a pas eu la ruée de l'année dernière. Peut-être le côté commercial est-il devenu trop évident? Nathalie Petrowski, dans un article publié dans *La Presse*, écrivait que le Salon est en train de devenir un Club Price. Je feuilletais un livre sur la table d'une petite maison d'édition, scruté par un auteur qui, avec une pile de romans devant lui, montrait un visage plutôt agacé. « Comment ça va? » s'adressa quelqu'un à l'auteur. « Mal! On n'a vendu que dix exemplaires ».

Mircea Gheorghe
Professionnel de l'information
documentaire



La collection Gestion documentaire

en mode graphique

de **COBA**

COBA ► Documents

Pour la gestion des documents actifs, semi-actifs, inactifs, le plan de classification et le calendrier de conservation de tous types d'organismes.

COBA ► Centre de préarchivage

Pour la gestion de boîtes de classement en entrepôt et leur contenu.

COBA ► Bibliothèque

Solution intégrée : modules de catalogage, de recherche, d'impression de rapports, gestion des périodiques, gestion des prêts, etc.

COBA
LOGICIELS DE GESTION

955, rue Bergar
Laval (Québec) H7L 4Z6
Téléphone : (514) 334-8466
Télécopieur : (450) 629-1981
Internet : <http://www.coba.net>



Comptes rendus de livres

Le métier de documentaliste

Accart, Jean-Philippe et Marie-Pierre Réthy. Paris : Electre-Éditions du Cercle de la Librairie, 1999, 382 pages.
ISBN : 2-7654-0744-4.

Une distinction existe en France entre les bibliothécaires et les documentalistes. Ces derniers ont leurs programmes de formation spécifiques (DUT, diplôme de l'INTD, DESS,...) et leur propre association : l'ADBS, l'association des professionnels de l'information et de la documentation. Au Québec, c'est parfois sous le vocable discutable de « bibliothécaires spécialisés » (traduction hasardeuse de *special librarians*) qu'on les identifie. Ils sortent des écoles où sont formés les bibliothécaires et les archivistes et se dispersent dans trois regroupements professionnels principalement : la CBPQ, l'ASTED et la section de l'est du Canada de la SLA (*Special Libraries Association*). En l'absence de diplôme distinctif de ce côté-ci de l'Atlantique, on devient documentaliste *a posteriori*, par la pratique dans un milieu de travail corporatif.

La frontière entre bibliothécaires et documentalistes est remise en question chez nos cousins qui tentent ainsi un rapprochement. Mais se rapprocher ne veut pas dire nier les différences entre les divers métiers de l'information et il est parfois opportun de mettre en perspective les particularités de chaque groupe de spécialistes. Comme le rappelait notamment la présidente de l'Association des bibliothécaires français lors d'une table ronde au dernier Salon du Livre de Paris : en France, les bibliothécaires sont avant tout des « gestionnaires de stocks » et les documentalistes des « médiateurs de contenus » (cf. <http://www.adbs.fr/adbs/prodserv/document/annexe/html/136-2sl.htm>). Jean-Philippe Accart et Marie-Pierre Réthy se sont attaqués à brosser un portrait global et actualisé du

documentaliste et de ses pratiques. En d'autres mots, ils se sont intéressés spécialement au professionnel de l'information documentaire en entreprise.

Leur ouvrage débute par un chapitre sur le métier de documentaliste en France : historique, formations menant à un diplôme, emplois types, compétences et aptitudes requises, statut et code de déontologie. Y sont soulignés les facteurs culturels, technologiques, économiques et organisationnels qui font évoluer la profession, par exemple l'omniprésence de l'information dans la vie quotidienne, l'informatisation croissante et le développement des réseaux qui permettent d'accéder à distance et en temps voulu à l'information, les restrictions budgétaires qui poussent à une gestion plus rigoureuse et au partage des ressources, la décentralisation, etc. Suit un chapitre consacré à l'utilisateur, véritable cheville ouvrière du système documentaire. On insiste sur la complémentarité et le dialogue entre cet utilisateur et le documentaliste — tous deux acteurs dans le processus de recherche d'information — dont le rôle en est un à la fois d'informateur, de médiateur et de formateur. Les catégories d'utilisateurs et leurs nouveaux besoins sont présentés, et certains détails sur la recherche d'information, évoquant par là le souhait de rendre l'utilisateur plus autonome.

La seconde partie est composée de quatre chapitres sur la fonction et la place de l'information documentaire dans l'entreprise, de même que sur l'implantation et l'organisation d'un service de documentation (ou bibliothèque spécialisée). Pertinence de l'information, caractéristiques du document, objet et nature de la documentation, position du service dans l'organigramme, étapes de réalisation d'un projet, équipement et aménagement, systèmes de classification et thesaurus sont au nombre des différents sujets abordés. Les auteurs soulignent l'importance d'une approche systémique, permettant en outre au documentaliste d'adapter et d'optimiser

sa fonction et ses services en situant bien son mandat — qui en est d'abord un de communication — et ses actions dans le contexte de l'entreprise et de son environnement socio-économique qu'il ne doit pas perdre de vue. « Il est nécessaire d'avoir une vision globale de ce que représentent l'information et la documentation dans l'entreprise, de les envisager comme faisant partie d'un système, ce dernier faisant lui-même partie d'un autre système. » (p. 65).

L'informatique documentaire et les réseaux sont traités dans la troisième partie. On y explique la base et l'évolution des réseaux d'information électronique, incluant Internet. Les notions s'appliquant aux banques de données professionnelles accessibles à partir des serveurs commerciaux profitent d'une attention particulière. Les sujets suivants sont couverts : historique, production, typologie et avantages des banques de données, modes d'accès, stratégie de recherche, opérateurs booléens, choix des banques de données, coûts d'utilisation, récupération des notices recueillies, localisation et obtention des documents repérés, etc. En comparaison, la recherche d'information sur Internet reçoit beaucoup moins d'attention, bénéficiant étonnamment d'à peine deux pages. Les « nouveaux » supports optiques pour le stockage, la conservation et la diffusion (WORM, cédérom, vidéodisque, DVD) n'ont pas été omis. Des considérations sur la gestion électronique de documents et sur la création de sites Web complètent avantageusement le chapitre sur l'informatisation des centres d'information, lequel synthétise les différentes étapes d'un projet, dont le choix d'un logiciel.

La quatrième partie documente d'un point de vue pragmatique les trois principales fonctions documentaires que sont l'acquisition (ou la collecte), le traitement et la diffusion. Y sont caractérisés les périodiques, les ouvrages publiés, la littérature grise, les images fixes et animées. On indique des critères pour le

choix, différents outils (essentiellement français) pour la sélection et les modes d'acquisition possibles : commande, accès par Internet, abonnement, partage, don, etc. Évaluation régulière des collections, désherbage (élagage) et politique d'acquisition sont discutés. Le chapitre sur le traitement couvre à la fois le traitement matériel des documents (réception, étiquetage, catalogage,...) et leur traitement intellectuel (indexation). Les services et produits variés proposés par les centres de documentation (référence, prêt, fourniture électronique de documents, bulletin bibliographique, revue de presse, veille, intranet, etc.) sont répertoriés dans un chapitre important, celui sur la diffusion. C'est bien cette fonction « qui justifie pleinement l'existence du service de documentation au sein de l'entreprise. » (p. 193).

La gestion efficace d'un centre d'information est l'objet de la cinquième partie. Étude de l'environnement, gestion du personnel, gestion financière, évaluation de la performance du service, contrôle qualité, analyse de la valeur, réingénierie, marketing, tarification, communication, etc.; tout cela y est abordé. La sixième partie (« Documentation et société ») propose au lecteur de prendre du recul pour appréhender l'environnement technique, social et économique dans lequel l'information et la documentation évoluent; ceci par des propos judicieux sur la société et l'économie de l'information. La responsabilité professionnelle, les questions juridiques applicables en France et la coopération internationale sont aussi examinées. En conclusion, les auteurs expriment quelques réflexions sur l'avenir du métier de documentaliste, dont l'exercice « ouvre des perspectives de plus en plus larges du fait de la complexification du monde et des réseaux de l'information, des demandes de plus en plus précises des utilisateurs et d'une plus grande spécialisation des tâches. » (p. 307). Les idées avancées démontrent une belle conscience des enjeux.

Comptes rendus de livres

On a affaire ici à un traité bien réalisé couvrant de manière synthétique l'essentiel, dans un langage clair et précis dépourvu de tout verbiage alambiqué dont souffrent un peu trop souvent certains manuels français en sciences de l'information. Le découpage des chapitres est opportun et on n'a rien à redire du choix des sujets qui se révèlent dans l'ensemble pertinents et d'actualité. Précisons que ces derniers sont, plus souvent qu'autrement, surtout effleurés, ce qui est malheureusement le lot des bouquins de ce genre. Des éléments d'informations complémentaires sont néanmoins présentés dans des encadrés harmonieusement insérés dans le texte. Un

glossaire, une liste des sigles et des abréviations utilisés, un index alphabétique, un index des auteurs cités, des bibliographies en fin de chapitres et une table des matières détaillée enrichissent cet ouvrage agréable à consulter.

Ce manuel de référence qui dresse un portrait général du professionnel de l'information documentaire en entreprise sera utile à une grande variété de lecteurs, initiés ou non : bibliothécaires et documentalistes, enseignants et étudiants en documentation, administrateurs et professionnels d'autres secteurs qui pourront mieux se sensibiliser à la fonction

documentaire et aux diverses facettes du métier de documentaliste dans les organismes publics ou privés. Il tire bien sûr sa substance de l'expérience française; n'empêche que les documentalistes d'ici (« bibliothécaires » hors bibliothèque tout particulièrement) vont s'y reconnaître avec intérêt, eux pour qui la seule appellation officiellement reconnue de *bibliothécaire professionnel* reflète peut-être des réalités qui ne sont pas toujours les leurs dans les milieux corporatifs.

Denis Levasseur

Professionnel de l'information
documentaire



La LIBRAIRIE MERCIER a pour objectif de faire tout son possible afin de simplifier votre travail.

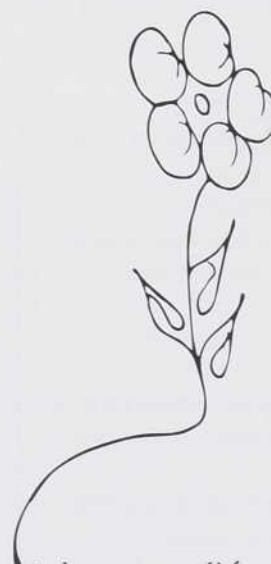
Notre expérience nous permet d'effectuer des recherches fréquentes pour vous, et ainsi, réduire le nombre de vos commandes et vous sauver du temps.

Depuis 1952, nous desservons les institutions d'enseignement et de recherche, telles que les bibliothèques municipales, scolaires, provinciales, fédérales et d'hôpitaux.

Nous comptons avoir le privilège de bien vous servir très bientôt.

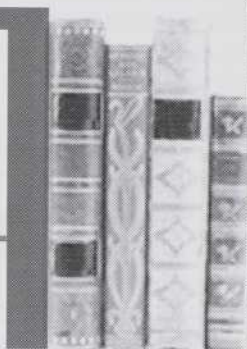
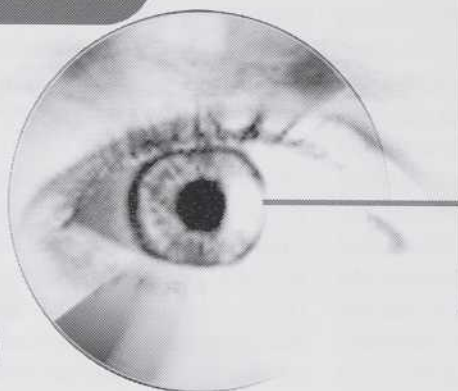
LIBRAIRIE MERCIER

librairie agréée,
40, St-Joseph, Ste-Thérèse, Qc J7E 3L6
Téléphone : (450) 435-0581
Télécopieur : (450) 430-1584



Volumes reliés de luxe
Arts et histoire
Littérature
Scientifiques
Médicaux
Service de recherche

Pour voir plus loin...



COUP D'ŒIL SUR

REGARD est une solution performante fonctionnant sur un serveur Windows NT, avec *SQL Server* et des postes Windows 95/98.

- Intégré
- Bilingue
- Sécuritaire
- Convivial

Souple et adaptable, il répond aux standards du marché.

À SURVEILLER

- Interface graphique de type 32 bits
- Pages-écrans personnalisées
- Banques de données flexibles
- Support du format Marc ou séquentiel
- Indexation multiple et dynamique
- Outil de recherche performant
- Recherche Internet / intranet locale
- Recherche Internet Z39.50*
- Gestion de la famille
- Réservations audiovisuelles
- Réservations de locaux et du matériel à la période
- Prêt entre bibliothèques
- Gestion de multiples succursales

Regard

sous Windows

REGARD

une solution intégrée

- _ Catalogue
- _ Autorité et thésaurus
- _ Recherche
- _ Circulation
- _ Exploitation et impression
- _ Importation et exportation
- _ Inventaire et utilitaire
- _ Acquisitions et périodiques*

* Offerts séparément.

Prête pour l'an 2000)



Si vous désirez voir de plus près **REGARD**, veuillez communiquer avec le Service à la clientèle au (514) 251-3730
<http://www.grics.qc.ca>

Le logiciel de gestion informatisée de la bibliothèque et du centre de documentation

Les médiateurs en bibliothèques

Sandrine Leturcq. Villeurbanne : Éditions de l'ENSSIB, 1999. 169 p.
ISBN 2-910227-24-3

Ce court ouvrage de Sandrine Leturcq est une adaptation de son mémoire de fin d'étude à l'École nationale des Sciences de l'Information et des Bibliothèques, soutenu en janvier 1998. Il se base principalement sur des données rassemblées lors d'un stage de trois mois effectué de septembre à décembre 1997 à la Bibliothèque municipale de Lyon (France). Elle y enquête sur une expérience de recrutement de « médiateurs » dans un contexte de crise au sein du réseau des bibliothèques de la ville de Lyon.

Replaçons d'abord rapidement le contexte. Certaines bibliothèques du réseau avaient connu de graves problèmes de discipline qui ont culminé avec l'agression d'un cadre en 1994. Par ailleurs, les caractéristiques socio-économiques du public fréquentant la bibliothèque ont évolué. De plus en plus, il s'agissait, et il s'agit encore, de familles durement touchées par la crise économique, et en grande partie issues de l'immigration, récente ou non. C'est pour essayer de débloquent cette situation que des médiateurs ont été recrutés. Il s'agissait de personnes à la recherche d'un emploi et possédant un diplôme universitaire et un certificat en animation (le *BAFA*), mais qui n'avaient pas de formation spécifique au métier de bibliothécaire. L'idée était d'essayer de rétablir le contact entre ce public difficile et l'institution représentée par les bibliothécaires. Onze personnes ont été engagées pour environ trois ans (1995 à 1998). Répartis à travers le réseau (la bibliothèque centrale et quatorze bibliothèques d'arrondissement), ces médiateurs ont d'abord reçu une courte formation portant sur le fonctionnement de la bibliothèque et des outils bibliothéconomiques, la théorie de la médiation (gestion de conflit, techniques

de communication, etc.) et intégrant également des rencontres avec des associations et organismes culturels et sociaux sur le terrain, dans les quartiers à problèmes.

Leurs activités ont été assez variées. Certains ont surtout eu une action à l'intérieur des murs de la bibliothèque pour accueillir le public, résoudre les conflits avant qu'ils ne tournent au drame et finalement montrer un visage attentif aux besoins non conventionnels de ces usagers, majoritairement de jeunes adultes. Cela prend la forme d'aide aux devoirs, d'assistance à la recherche de documents, de projets où ces jeunes ont un rôle actif (monter un film, par exemple), et même de mise en place d'un nouveau service de prêt de disques. D'autres ont une action surtout externe, qualifiée « d'hyperproximité » par Leturcq, pour aller chercher un public qui ne fréquente pas encore la bibliothèque, notamment en rencontrant des parents.

Ces activités des médiateurs ne sont pas décrites systématiquement au long de l'ouvrage qui se penche surtout sur ce que les médiateurs et le personnel de ces bibliothèques ont pensé de l'expérience.

Et, en effet, la question centrale de cet ouvrage n'est pas tant de mettre en évidence le succès de l'entreprise, mais plutôt d'amener les bibliothécaires de lecture publique à s'interroger sur leurs priorités, et sur les raisons de cette fracture entre eux, leur institution, et toute cette partie de la population qui fréquente peu ou mal la bibliothèque selon les attentes de son personnel. Pour les conduire à cette réflexion, Leturcq pose la question suivante : la médiation en bibliothèque telle qu'elle a été vécue à Lyon de 1995 à 1998, est-elle une fonction ou un métier? Contrairement à ce qu'on pourrait croire, ce n'est pas une simple querelle de vocabulaire pour bibliothécaires pointilleux, mais un réel problème, voire une menace pour les plus pessimistes. Car si on admet qu'il s'agit d'un métier, différent donc du métier de bibliothécaire, alors que reste-t-il à ces derniers du

contact avec le public. La question se pose, car, contrairement à ce que les recruteurs avaient prévu, les médiateurs n'ont pas fait le lien entre l'institution et le public en dirigeant ces usagers vers les bibliothécaires, mais sont devenus l'institution pour le public, qui ne va plus utiliser les services des bibliothécaires. Les problèmes de discipline ont beaucoup diminué à la suite de cette expérience, les actions menées l'ont été avec succès. Mais plusieurs bibliothécaires interrogés trouvent qu'ils ont encore moins de contact avec ce public, et sont littéralement cantonnés dans les fonctions strictement bibliothéconomiques dont les médiateurs ne s'occupent pas (et encore, monter une collection de disques, c'est plutôt bibliothéconomique...).

Certains bibliothécaires regrettent cette nouvelle situation et admettent que mise à part la discipline, la majeure partie des activités réalisées par les médiateurs devraient être de leur ressort, mais que l'excès de charge de travail les en empêche.

Pour le bibliothécaire québécois, la menace n'est pas la même. D'abord parce qu'il n'existe pas de problèmes de discipline aussi exacerbés. Mais, surtout, et pour une fois la comparaison est favorable, c'est en analysant cette situation propre à la France qu'on réalise l'influence de la tradition anglo-saxonne sur les bibliothèques publiques du Québec. Car ces médiateurs, finalement, s'apparentent beaucoup à des bibliothécaires de référence qui auraient la particularité d'être volants (c'est-à-dire mobiles, à l'intérieur de la bibliothèque comme vers l'extérieur), tout en ayant bénéficié, en plus, d'une formation en gestion de conflits.

Pour comprendre cette comparaison, il faut préciser qu'il n'existe pas de bibliothécaires de référence en tant que tels dans le réseau des bibliothèques de la ville de Lyon. Les bibliothécaires sont en contact avec le public lorsqu'ils travaillent au comptoir du prêt qui tient lieu de bureau de référence. Ils renseignent alors les usagers qui désireraient venir leur demander de l'aide. Assis derrière leur ordinateurs, ils semblent donc toujours occupés, et leur disponibilité n'est pas très apparente à l'usager mal à l'aise avec le fonctionnement de la bibliothèque, ce qui est le cas de ces « publics difficiles ».

Les médiateurs, au contraire, ne travaillent pas au comptoir du prêt. Ceux qui ont des fonctions à l'intérieur de la bibliothèque sont installés dans les salles de lecture, à proximité des usagers. C'est donc vers eux, pendant qu'ils sont là, que toute une partie du public se tourne pour obtenir l'aide documentaire dont elle a besoin. Si on ajoute à cela le rôle d'animateur, qui fait partie de celui des médiateurs sans s'y restreindre (point sur lequel Leturcq insiste beaucoup), on retrouve la plupart des activités des bibliothécaires de référence des bibliothèques publiques du Québec.

Un livre bref mais très intéressant, donc, qui invite le lecteur à s'interroger sur ses pratiques, et notamment sur l'organisation du travail en bibliothèque publique.

Isabelle Bourgey
Bibliothécaire
Groupe SECOR



Quel journaliste québécois a levé un bataillon de soldats canadiens français pour aller défendre la France contre l'envahisseur allemand en 1915 ?

Quelle vieille chanson française a servi de chant de ralliement aux patriotes de 1837-1838 ?

Montréal peut s'enorgueillir d'un ouvrage d'ingénierie réalisé en bonne partie grâce à la technologie française au cours des trois dernières décennies. De quel ouvrage s'agit-il ?

*Mou Cousin j'avais fait ce plage pas vos des le
l'avis les objets de votre destination bien ce
marquer plus part des mes
intéressés je croyais pas en
du Canada 9/10*

LA CARTE GILUSE
1857

*Base de données
de l'inventaire bibliographique des
relations France-Québec depuis 1760*

000000	0000	0000	0000	0000
000010	7070	7070	7070	7070
000018	7070	7070	7070	7070
000020	7070	0000	0003	0027
000028	0000	0365	0258	0027
000030	0000	0365	0358	0058
000038	3481	0000	0007	0000
000040	0000	0000	0000	0000

④. 〇. = ④. t. ④. ④. ④.

Pour les réponses à ces questions et à des milliers d'autres sur les relations entre la France et le Québec, consultez la base de données de l'*Inventaire bibliographique des relations France-Québec depuis 1760* diffusée sur le site Web de la Bibliothèque nationale du Québec :

www.bibliat.gouv.qc.ca



Bibliothèque nationale
du Québec

Michel Lefebvre
indexeur, bibl. prof.

- . indexation
- . analyse de documents
- . index de livres
- . gestion de projets d'index
- . conseil

(514) 598 9080
(450) 532 2275
lefmic@colba.net



Recherche d'information
scientifique
Veille scientifique et
concurrentielle
Gestion de l'information et
de la documentation

Élisabeth Lavigneur,
M.Sc., M.Ist.
Bibl. prof. consultante

4419, rue Marcell
Montréal, Québec
H4A 2Z9

Tél.: 514-987-9833
Fax: 514-987-9966
Ce: ecabanne@videotron.ca

Karadoc enr.

- Sites Web
- Bases de données Web
- Programmation Web
- Bases de données Access

Sophie Massé bibl. prof.

514-289-9809

www.mlink.net/~somasse
somasse@mlink.net

SERVICE DE RECHERCHE DOCUMENTAIRE



Service d'aide à la veille
technologique et concurrentielle

Marc Duval, bibl. prof.

Tél.: 514-865-9637
marc.duval@videotron.ca
<http://www.matrice.net/?dsi>

Human Response to Library Technology

Janice J. Kirkland; Michael Gorman. In: *Library Trends*, vol. 47, no 4 (Spring 1999), pp. 605-827. ISSN 0024-2594

Voilà un numéro de *Library Trends* qui suggère dès le début, par le thème général, un conflit dont l'ancienneté remonte à l'aube de la société industrielle : le conflit entre l'esprit et les produits de l'évolution technologique. Les questions cardinales qui préoccupent les auteurs apparaissent dans les premières lignes de l'introduction quand, après avoir énuméré les tâches traditionnelles des bibliothécaires (ramasser, sélectionner, organiser, disséminer et conserver l'information), les deux auteurs coordonnateurs se demandent : « La technologie sera-t-elle en mesure, comme on prétend, de rendre certaines de ces tâches inutiles et de limiter les autres seulement à l'interaction entre individus et machines? Bref, la technologie électronique remplacera-t-elle tous les autres moyens de communication par mots, images et symboles et les bibliothèques et leurs bibliothécaires resteront-ils seulement dans la mémoire fanée des vieux? » (p. 606).

Questions graves qu'on ne peut pas lire sans se rappeler l'anxiété des premiers ouvriers anglais contre leurs outils au début du machinisme il y a deux siècles.

Cette note n'est pas isolée dans l'économie du volume.

Ce numéro spécial comprend douze contributions écrites par des professionnels chevronnés, dirigeants de bibliothèques universitaires américaines et ayant une importante activité éditoriale.

La « réponse humaine » au développement technologique des bibliothèques concerne les problèmes des

usagers et des bibliothécaires, la fréquence d'utilisation des ressources électroniques, les archives, le statut des publications électroniques, la bibliothèque virtuelle, la présentation de nouvelles technologies dans les périodiques professionnels imprimés, etc.

La consistante étude de Gertrude Himmelfarb, « Revolution in the Library », qui pose plusieurs jalons théoriques, fait office d'étude introductive même si elle vient après un texte préliminaire qui nous expliquait l'origine ou la cause première de cette réflexion collective. L'auteure examine le contexte et les conséquences de la révolution électronique en bibliothèque, fait la distinction entre la démocratisation de l'accès à l'information et la démocratisation de la connaissance et analyse la situation du livre comme objet matériel fortement concurrencé par l'Internet. Les points de vue sont judicieux, parfois à la limite du lieu commun : la révolution électronique a été précédée d'une révolution intellectuelle qui a conduit aux orientations postmodernistes d'aujourd'hui; elle continue la révolution de l'imprimé de Gutenberg parce que son but essentiel est le même : faciliter l'accès à l'information; le livre garde sa valeur comme objet culturel, plus approprié que l'Internet à toute étude approfondie et systématique; la révolution électronique a, comme toutes les autres révolutions, un grand potentiel pour de bonnes et de mauvaises orientations. Ses bienfaits seront évidents seulement dans le cas où la nouvelle bibliothèque sera conçue comme un complément, et non comme une remplaçante de l'ancienne bibliothèque.

À partir de ces prémisses, le lecteur aura l'occasion de parcourir, d'abord, plusieurs enquêtes bien structurées consacrées aux perceptions des nouvelles technologies chez les usagers et le personnel des bibliothèques.

Les répondants choisis par l'enquête de Virginia Massey-Burzio, « The Rush to Technology : A view from the Humanists », – un échantillon du personnel des facultés

des sciences humaines de l'Université John Hopkins, à Baltimore – ont des perceptions généralement négatives. Les humanistes ont un accès difficile aux nouvelles technologies et les considèrent peu efficaces pour leurs recherches. Quant au rôle des bibliothécaires, certains humanistes pensent que ceux-ci ne seront pas capables de maîtriser avec la même efficacité les nouvelles technologies et les techniques traditionnelles.

Le revers de la rapidité avec laquelle les bibliothécaires trouveraient l'information sur n'importe quel sujet serait leur incapacité de cibler l'information vraiment pertinente pour un sujet particulier. Sans rejeter totalement les dernières évolutions, les humanistes ont une faible tolérance face aux technologies sophistiquées. La conclusion de l'enquête est la nécessité de se concentrer sur les technologies qui peuvent réellement aider les usagers.

L'enquête auprès des membres des facultés, menée par Wendy M. Strakweather et Camille Clark Wallin, «Faculty Response to Library Technology: Insights on Attitudes», donne un tableau des difficultés et des résistances envers les nouvelles technologies dont les niveaux varient selon le moment d'implantation de ces technologies. Ceux qui ont adopté les nouvelles technologies depuis longtemps ont déjà parcouru l'étape d'apprentissage et utilisent systématiquement les ressources électroniques. Par contre, chez les utilisateurs récents, les phénomènes d'inhibition et de méfiance sont beaucoup plus fréquents. Ceux qui se sont tournés vers les nouvelles technologies depuis peu de temps acceptent les nouveautés après leur implantation par la majorité des autres usagers. Il y a quand même une conclusion commune : les deux types de ressources (électroniques et traditionnelles) sont complémentaires. « La bibliothèque qui restera pertinente pour ses usagers fournira une combinaison de ressources et de services de telle manière que ses usagers puissent adopter les innovations qu'ils apprécient » (p. 661).

Même quand on change de milieu, quand les questions sont posées aux professionnels de l'information – c'est le cas de l'enquête de Yin Zhang, «Scholarly Use of Internet-Based Electronic Resource: A Survey Report» – on constate la persistance de certains points de vue critiques.

L'enquête de Yin Zhang se rapporte à la fréquence d'utilisation, aux difficultés rencontrées, à l'identité et au contenu des sources électroniques utilisées, à leur valeur, etc. Les réponses recensées font ressortir de nombreuses réserves. Ce sont l'organisation, la qualité, la fiabilité et la stabilité des sources électroniques qui sont mises en question. Les bibliothécaires insèrent, parmi les obstacles à franchir, l'accès à des sources électroniques en format spécial, l'insuffisance des standards, le manque de réglementation pour ce qui touche l'utilisation, la citation, l'édition, l'archivage. Les répondants déplorent, également, la méfiance manifestée dans le monde de l'imprimé envers les sources d'information électroniques.

Dorothy E. Jones présente une autre étude sur les perceptions, cette fois du personnel auxiliaire de trois bibliothèques universitaires : «Ten Years Later: Support Staff Perception and Opinions on Technology in the Workplace». Le titre annonce le sujet de l'étude. Il s'agit d'une comparaison : comment les nouvelles technologies sont-elles perçues en 1998 par rapport à 1988. Les perceptions entièrement négatives ont connu une légère diminution en 1998, mais l'importance de cette tendance a été contrecarrée par une baisse beaucoup plus significative des perceptions entièrement positives. La colonne des perceptions mitigées est la seule qui a augmenté en 1998. Plusieurs répondants affirment en 1998 que les nouvelles technologies rendent plus difficile leur travail et un nombre encore plus grand de personnes soutiennent que le progrès technologique a eu une faible influence sur la vitesse, la facilité et la précision de leur activité.

Suzanne Hildebrand signe une étude («The Information Age versus Gender Equity? Technologies and Values in Education for Library and Information Science») sur l'impact de la formation académique des bibliothécaires sur la position des femmes en bibliothèques. L'auteure constate que l'ancien préjugé selon lequel, professionnellement, les hommes seraient meilleurs que les femmes, conduit de nos jours à la perception que les hommes sont plus habiles à utiliser les nouvelles technologies. Les programmes académiques dont les titres mettent l'accent sur « information » en diminuant la composante « bibliothéconomie » symboliseraient ce changement. La littérature, les bibliothèques publiques, l'orientation-service ou l'orientation-éducation et le contenu perdraient de leur importance en faveur de l'information, du secteur privé, de l'orientation-marché et du contenant. Une des conséquences serait la faible formation dans les fondements bibliothéconomiques traditionnels, ce qui mettrait les bibliothèques dans l'obligation de recourir aux services de paraprofessionnels. Ce personnel paraprofessionnel, mal payé – pour la plupart des femmes choisies parmi les diplômés en sciences humaines en manque de travail – ne peut pas accéder à des positions d'élite, réservées aux diplômés universitaires qui sont, majoritairement, des hommes. Et si on compare la prépondérance des hommes aux cours universitaires consacrés aux nouvelles technologies (intelligence artificielle, programmation, conception et gestion de bases de données, automatisation et informatisation, etc.) à la présence majoritaire des femmes aux cours bibliothéconomiques traditionnels (classification, catalogage, développement des collections, référence, etc.) on comprend que les nouvelles technologies puissent augmenter l'iniquité envers les femmes.

Le sujet de l'étude de Laverna M. Saunders, «The Human Element in the Virtual Library», est la bibliothèque virtuelle. Après avoir trouvé dans ses références bibliographiques une définition

convenable de la bibliothèque virtuelle (« une métaphore pour les bibliothèques interconnectées » p. 772), l'auteure analyse l'influence des ordinateurs et de l'information numérisée sur les usagers et le personnel des bibliothèques.

L'étude est en quelque sorte redondante. On nous parle de la démocratisation de l'accès à l'information, de l'histoire de l'Internet, des nouvelles habiletés nécessaires au personnel des bibliothèques. Les bibliothèques doivent renouveler leurs technologies et diversifier leurs services pour éviter de devenir « obsolètes et insignifiantes. » (p. 784).

Sans oublier de mentionner les acquis unanimement connus de l'Internet, Laverna M. Sanders insiste sur les aspects sociaux qui lui sont associés. L'utilisation excessive de l'Internet conduit à la dépression, fatigue nerveuse et l'isolement. Quant au personnel des bibliothèques, la gestion du courrier électronique s'avère parfois une source de gaspillage de temps.

La maîtrise des nouvelles technologies est difficile parce que le rythme de changement technologique est très rapide. L'auteure note, également, le conservatisme, la « computerphobie » de certains usagers universitaires qui continuent à préférer le catalogue traditionnel par fiches au catalogue en ligne.

Donald E. Riggs et Sha Li Zhang décrivent dans l'article «The Human Implications of Technology's Impact on the Content of Library Science Journal» l'évolution de plusieurs publications américaines adressées au personnel des bibliothèques. Le nouveau contexte technologique transforme les bibliothèques en de véritables « organisations d'apprentissage », impliquant une activité collective de perfectionnement permanent et mutuel. Le concept n'est pas nouveau, mais ce qui le distingue par rapport au passé est son contenu. « L'accélération hors du commun

des changements conduit à la nécessité que les bibliothèques se perçoivent elles-mêmes comme des endroits où se déroule un apprentissage ininterrompu » (p. 793). Dans ces circonstances, l'importance des périodiques professionnels ne fait qu'augmenter.

Une réflexion bien articulée et qui explique les résistances d'un milieu, particulièrement soucieux de préserver les outils traditionnels, nous donne l'étude de David S. Zeidberg : «The Archival View of Technology: Ressources for the Scholar of the Future». L'essence de cette réflexion se dégage après une longue et intéressante description de l'histoire de certaines fautes présentes dans l'édition des textes classiques.

Ces fautes ont été corrigées après des centaines d'années par des érudits scrupuleux qui ont eu la possibilité de remonter aux textes originaux : « Les futurs érudits auront-ils cette opportunité, en travaillant avec l'information d'aujourd'hui quand les documents sont des créations électroniques? »

La réponse à cette question qui, d'ailleurs, ne touche pas seulement le monde des archives, est négative. L'auteur laisse de côté les avantages incontestables des documents électroniques pour insister sur leurs points névralgiques : la numérisation donne naissance à des textes qui peuvent être modifiés en tout temps, ce qui ne garantit pas le respect de la version originale; les textes électroniques peuvent être reproduits par n'importe qui sans aucun contrôle sur la rigueur de la reproduction; la technologie électronique change vite, ce qui conduit à l'impossibilité dans le futur, de lire les documents créés et stockés avec des ordinateurs et des logiciels désuets. Conserver les équipements électroniques qui ont permis la réalisation d'une certaine collection est une solution coûteuse et temporaire parce qu'elle est aussi limitée par l'évolution de la technologie. « Les bibliothèques vont continuer à faire des

copies électroniques de substitution pour certaines de leurs collections, mais il est impossible de croire que le corpus intégral des ressources de nos bibliothèques pourrait être converti rétrospectivement » (p. 805). Les chercheurs de demain devront avoir la chance des chercheurs d'aujourd'hui, à savoir, la possibilité d'étudier des manuscrits, des livres rares et des versions authentiques préservées en imprimé.

Il y a encore deux contributions qui décrivent des expériences personnelles, mais leur intérêt me paraît réduit. La première signée par Karin Begg Boret («The Rewards of Managing an Electronic Mail List») n'apporte rien de nouveau et la deuxième due à Linda S. Dobb («Four Retreats and a Forum: A Meditation on Retreats as a Response to Change») est une sorte de rapport d'activité où manque la réflexion annoncée dans le titre.

En tournant la dernière page, on tombe sur la phrase de F.W. Lancaster, l'auteur de la postface : « En tant qu'usager de la bibliothèque depuis plus de cinquante ans, j'ai observé un déclin considérable des meilleurs services offerts par les bibliothécaires. Je crois qu'il faut blâmer [pour ce phénomène] l'importance trop grande accordée à la technologie. » (p. 809).

On pourrait souscrire, partiellement et avec toutes les nuances nécessaires, à cette conclusion. Certainement, le monde de l'électronique n'est pas, comme d'ailleurs tous les mondes, un monde parfait. Quand même, il est le monde d'aujourd'hui et notamment de demain. Mais, il est vrai que, pour éviter que ce monde ne devienne une île isolée, on doit préserver les liens avec la terre ferme, c'est-à-dire avec le monde de l'imprimé.

Mircea Gheorghe
Professionnel de l'information
documentaire



**Nous
célébrons**



la réalisation d'une idée qui vient à point.

La transformation de Faxon Québec
en RoweCom Canada.

Un nouveau nom, mais l'excellence du service, du personnel et des ressources est restée la même, sauf que maintenant, il y a beaucoup plus.

Plus de possibilités de solutions créatives, rentables et d'avant-garde.

Téléphonez-nous et vous en saurez davantage.

rowecom
C A N A D A

www.rowe.com

www.faxon.ca/quebec.htm

faxonquebec@faxon.ca

800 361-1431

Solutions informatiques complètes pour les bibliothèques...



Best-Seller



À l'avant-garde...

✓ **Systeme entièrement intégré sur les plateformes UNIX et NT**

- CAP multimédia **intégré au Web**
- Catalogage doté de contrôles d'autorité intégrés
- Circulation
- Acquisitions
- Publications en série

✓ **Client et serveur Z39.50**

✓ **Modules additionnels**

- Inventaire
- Réservation planifiée
- Interfaces bibliographiques
- Information communautaire
- WebExport

✓ **Compatibilité « An 2000 »**

✓ **Solutions clé en main**

- Service de conversion
- Formation
- Service d'implantation
- Support à la clientèle
- Hébergement de votre serveur

www.BestSeller.com

Best-Seller inc.
3300, boulevard Côte-Vertu, bureau 203
St-Laurent (Québec) H4R 2B7
Tél.: (514) 337-3000 • Téléc.: (514) 337-9290

Best-Seller France
34, boulevard Haussmann
75009 Paris - France
Tél.: 33 1 48 01 47 78 • Téléc.: 33 1 48 01 47 79



Un pilier du traitement documentaire depuis 35 ans !

Depuis 35 ans, chez **SDM**,
Savoir-faire, Développement
et Méthodologie s'enracinent
dans les bases de données de
langue française **CHOIX**
(livres), **DAVID** (documents
audiovisuels), **LOGIBASE**
(logiciels et documents
électroniques), **REPÈRE**
(articles de périodiques et
texte intégral), **VMJ** (vedettes-
matière jeunesse), **FAUTOR**
(fichier d'autorité - noms,
éditeurs et collections), et
d'autres bases de données
spécialisées, afin de répondre
toujours mieux à vos besoins
en traitement documentaire.

Près d'un million et demi de
références sont disponibles,
à partir des supports de
diffusion classiques
(publications imprimées,
fiches, microfiches) et d'outils
à la fine pointe de la
technologie (CD-ROM,
Internet).

SDM SERVICES
DOCUMENTAIRES
MULTIMÉDIA INC.

75, rue de Port-Royal Est, bur. 300, Montréal (Québec) Canada H3L 3T1
Tél. : (514) 382-0895 Téléc. : (514) 384-9139 <http://www.sdm.qc.ca>

Au fil des ans, voici ce que l'on a dit de SDM :

« L'utilité d'un accès à Internet pour les catalogueurs apparaît encore plus grande lorsqu'on considère... que des serveurs bibliographiques tels que SDM offrent leurs ressources via Internet... Ce serveur (SDM) est de loin le plus utilisé parmi les bibliothèques québécoises... Il apparaît que la majorité des bibliothèques utilisant le service de SDM sont satisfaites du service offert... Ce qui tend à démontrer que SDM a appris à s'adapter aux NTI. Nous savons que le niveau de normalisation des grosses bibliothèques est assez élevé. Il en est de même pour SDM et la BNQ... »

(«Étude sur le traitement documentaire dans les bibliothèques publiques du Québec», Défi : revue des bibliothèques publiques du Québec, avril 1997, p. 9-57)

« Dans la chaîne documentaire au Québec, SDM est essentiel. Il permet à des bibliothèques de mieux rationaliser leurs ressources financières par des économies de temps et d'argent dans le traitement technique des livres et des autres documents. »

(Les bibliothèques publiques, une responsabilité à partager : rapport de la commission d'étude sur les bibliothèques publiques du Québec. Ministère des Affaires culturelles, 1987, p. 189)

« Heureusement, le milieu scolaire a accès à des instruments de sélection de grande qualité... Actuellement, il semble que ce soit Services documentaires multimédia qui assume un rôle supplétif de concertation nationale. Cet organisme devient de plus en plus l'ancrage du milieu. »

(Les bibliothèques scolaires québécoises, plus que jamais : rapport du Comité d'étude sur les bibliothèques scolaires. Ministère de l'Éducation, 1989, p. 51 et 65)

« Voici l'archétype même de ce que l'on appelle un "ouvrage de référence". » à propos de LOGIBASE : Les CD-ROM de langue française de SDM.

(Michel Bélair, Le Devoir, 29 juillet 1996)

Choisissez **SDM** et constatez la satisfaction de votre clientèle!