



**ASSOCIATION
BELGE DE
DOCUMENTATION**

**BELGISCHE
VERENIGING VOOR
DOCUMENTATIE**

*BD
1918*

DOCUMENTOLOGIE ET INTERDISCIPLINARITÉ

Laurence JACQMIN

**LA CERTIFICATION DES PROFESSIONNELS
DE L'INFORMATION ET DOCUMENTATION :**

**LA DÉMARCHE ORIGINALE ET RESPONSABLE
DE L'ABDS EN FRANCE**

Jean MICHEL

LES MÉCANISMES DE LA CERTIFICATION ABDS

Jean MEYRIAT

**NOTE RELATIVE À LA CERTIFICATION DES
COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES**

Edith CRESSON

**IMPALA : PORTE UNIQUE POUR LA COMMANDE
ÉLECTRONIQUE DE DOCUMENTS EN BELGIQUE**

Julien VAN BORM

**RÔLE DU BIBLIOTHÉCAIRE FACE AUX USAGERS :
ÉDUCATEUR OU FOURNISSEUR D'INFORMATIONS**

Shambuy BAMPANGIDI TUIKALE

N^or. 3/4 - 1995

Edité en décembre 95

ISSN 0007-9804

Editeur responsable *Verantwoordelijke uitgever*
GUY DELCOL
Rue Crocq, 94 - 1200 Bruxelles

DÉPOSÉ A : 1160 BRUXELLES 16
TRIMESTRIEL - DRIEMAANDELIJKS



COMITÉ DES PUBLICATIONS

COMITE PUBLICATIES

Christian BEGAUX

Daniel BERHIN

Marie-Paule DECLERCQ

Magda HELLINCKX

Jean-Louis JANSSENS

Miguel LAMBOTTE

Evelyne LUCTKENS

Anne SPOIDEN

Geneviève STEVELINCK

Paul THIRION

Marc VANDEUR

Luc VAN SIMAEYS

SECRÉTAIRE
SECRETARIS

Jacques HENRARD

REDACTEUR EN CHEF
HOOFDREDACTEUR

Guy DELCOL

Cahier
de
documentation

Les articles n'engagent que leur auteur.

De auteurs alleen zijn verantwoordelijk voor hun artikelen.

Blad
voor
documentatie

Cahiers de la documentation Bladen voor de documentatie

SOMMAIRE

49ème année - 1995 - n° 3/4

INHOUDSTAFEL

49ste jaar - 1995 - nr 3/4

- | | |
|---|-----------|
| - DOCUMENTOLOGIE ET INTERDISCIPLINARITE | 87 - 89 |
| Laurence JACQMIN | |
| - LA CERTIFICATION DES PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION ET DOCUMENTATION : | |
| * La démarche originale et responsable de l'ADBS en France | 90 - 95 |
| Jean MICHEL | |
| * Les mécanismes de la certification ADBS | 96 - 99 |
| Jean MEYRIAT | |
| - NOTE RELATIVE A LA CERTIFICATION DES COMPETENCES PROFESSIONNELLES | 100 - 101 |
| Edith CRESSON | |
| - IMPALA : porte unique pour la commande électronique de documents en Belgique | 102 - 111 |
| Julien VAN BORM | |
| - ROLE DU BIBLIOTHECAIRE FACE AUX USAGERS : éducateur ou fournisseur d'informations | 112 - 117 |
| Shambuy BAMPANGIDI TUIKALE | |
| * * * | |
| Abstracts | 118 - 122 |
| FID News | 122 - 124 |

Service de la revue :

Adhérents : 1000 FB par an
Non-résidents : 1500 FB par an

Payable au compte
CCP 000-0199748-25 de
l'Association Belge de Documentation
à Bruxelles

Rédaction & échanges

Pour tout exemplaire, s'adresser à :
Cahiers de la Documentation
ABD - Bd L. Schmidt, 119 bte 3
1040 Bruxelles

Publicité

Renseignements :
Tel. 02 / 672 97 48

Tijdschriftdienst :

Aangesloten : 1000 BF per jaar
Niet-resident : 1500 BF per jaar

Verekening door
PCR 000-0199748-25 van de
Belgische Vereniging voor Documentatie
te Brussel

Redactie en Uitwisseling

Voor alle bijkomende exemplaar,
zich richten tot :
Bladen voor Documentatie
BVD - L. Schmidlaan, 119 bus 3
1040 Brussel

Publiciteit

Inlichtingen :
Tel. 02 / 672 97 48

THE UNIVERSITY OF CHICAGO
DEPARTMENT OF CHEMISTRY

REPORT OF THE
COMMISSIONERS OF THE BOARD OF REGENTS

FOR THE YEAR
ENDING JUNE 30, 1900

CHICAGO, ILL.,
1900

PRINTED BY THE
UNIVERSITY OF CHICAGO PRESS

CHICAGO, ILL.,
1900

THE UNIVERSITY OF CHICAGO
DEPARTMENT OF CHEMISTRY

REPORT OF THE
COMMISSIONERS OF THE BOARD OF REGENTS

FOR THE YEAR
ENDING JUNE 30, 1900

CHICAGO, ILL.,
1900

PRINTED BY THE
UNIVERSITY OF CHICAGO PRESS

DOCUMENTOLOGIE ET INTERDISCIPLINARITE

Laurence JACQMIN

Information broker à la Générale de Banque,
Maître de conférence à l'ULB (Infodoc)

INTRODUCTION

Le documentaliste exerce depuis toujours une expertise interdisciplinaire qui se révèle essentielle à l'heure où émerge la société de l'information. Cette interdisciplinarité rencontre - et même précède - la tendance actuelle de convergence des disciplines documentologiques tant par leur objet que par leurs méthodes.

Dans cette perspective, trois évolutions récentes me semblent significatives. Premièrement, le support électronique a rapproché à ce point traitement de l'information et gestion de documents que les outils comme les techniques de manipulation s'interchangent. Deuxièmement, gestion de bases de connaissances, systèmes experts et logiciels documentaires font appel à des modes similaires de modélisation et de traitement des données. Enfin, le langage naturel figure de plus en plus parmi les outils documentaires, non seulement pour répondre à la demande d'une finesse accrue dans l'analyse du contenu des sources d'information mais aussi comme langage de communication entre l'homme et la machine. Ces tendances doivent trouver leur répondant dans le profil professionnel du documentaliste, et par voie de conséquence, dans les cursus de formation.

POURQUOI PROMOUVOIR L'INTERDISCIPLINARITE ?

Premièrement, cela correspond à une demande claire du monde du travail, où l'on encourage les jeunes diplômés

à multiplier les cordes à leur arc et les moins jeunes à compléter constamment leur formation. La plupart des universités belges ont maintenant, à côté de la panoplie des licences spéciales et autres DEA, un programme de formation continue. Les écoles supérieures - doit-on dire les Hautes Ecoles - semblent moins engagées dans cette voie.

Deuxièmement, l'interdisciplinarité développe des qualités intellectuelles spécifiques : esprit critique, adaptabilité, ouverture à l'évolution qui s'avèrent de plus en plus essentielles dans la société de l'information émergente.

Enfin, le décloisonnement des disciplines produit une fertilisation croisée très enrichissante. Prenons par exemple le travail lexicographique. L'élaboration d'un thésaurus par un documentaliste, l'alimentation d'une base terminologique par un traducteur, la conception d'un dictionnaire par un linguiste s'appuyent sur la même démarche et manipulent le même objet. Nul doute que chacune de ces disciplines gagnerait à confronter ses méthodes. Malheureusement, elles cohabitent aujourd'hui dans l'ignorance la plus totale.

COMMENT PROMOUVOIR L'INTERDISCIPLINARITE ?

Premièrement, comme je l'ai déjà évoqué, le spécialiste en information possède par définition une double compétence. En effet, il exerce son expertise dans un domaine de connaissance spécifique. Au niveau de la formation, cela

se traduit soit par un ensemble de cours qui proposent un "panachage" de notions encyclopédiques (c'est l'option des graduats en général), soit par la conception du cycle de formation comme succédant à une formation universitaire de base. Par exemple, Infodoc à l'ULB s'adresse à des candidats (Licence en Science du Livre et des Bibliothèques) ou à des licenciés (Licence spéciale en Science de l'Information et de la documentation). Infodoc greffe une compétence documentaire sur une discipline initiale déjà largement maîtrisée, ce qui répond souvent mieux aux besoins des bibliothèques et centres de documentation spécialisés.

Deuxièmement, la formation des documentalistes se doit de refléter le décloisonnement qui s'opère dans la discipline, ce mouvement actuel de convergence des méthodes, des modèles et des techniques évoqué plus haut. La frontière entre bibliothèque et centre de documentation s'atténue; qu'en est-il dans les cursus ? La plupart du temps, bibliothéconomie et documentologie se succèdent au programme sans connexion aucune. Dans un autre registre, la modélisation de la connaissance constitue le pivot commun à plusieurs disciplines présentes dans les cursus. Toute démarche scientifique se trouve un jour face à la question de sa formalisation, les sciences humaines n'y échappent pas. Comment représenter la connaissance ? Quel modèle élaborer ou choisir ? Par le canal de l'automatisation, les réponses se rejoignent de plus en plus. Par exemple, la description d'entités (livre, document, individu ...) par l'énumération de leurs caractéristiques discriminantes se retrouve dans la notice bibliographique (titre, auteur, mots-clés, ...) mais aussi dans la conception d'une base de données, où la table correspond à une unité conceptuelle et où les champs énumèrent ses caractéristiques (ex. table : personnel, champs: nom, adresse, salaire ...). En

intelligence artificielle, la représentation en frame, les applications orientées objet obéissent au même principe.

Enfin, parmi les facteurs d'évolution et d'interdisciplinarité à prendre en compte, il y a le langage naturel. Il constitue à mon sens le futur média privilégié de l'accès à l'information sur support électronique. Concrètement, la masse d'information souvent disponible sur support électronique rend son dépouillement selon les règles documentologiques quasiment impossible. Il y a tout à parier que les systèmes full-text se généraliseront. Or, depuis la fameuse étude de Blair et Maron (1985), on sait que la meilleure stratégie de recherche sur le meilleur des systèmes documentaires full-text ne peut espérer retrouver, pour une requête donnée, plus de 50 % des documents pertinents. La sophistication croissante des possibilités de recherche (opérateurs booléens, de proximité, ...) ne semble pas être la réponse adéquate; elle implique un niveau de préparation trop élevé de la part de l'utilisateur. En revanche, la multiplication des bases textuelles encourage l'intégration des outils d'analyse du langage dans les systèmes documentaires autant pour l'alimentation du fonds que pour son interrogation.

CONCLUSION

En conclusion, une compétence interdisciplinaire comme l'est la documentologie ne saurait se cantonner à une superposition de compartiments étanches comme autant de disciplines abordées sinon survolées. Former des spécialistes en information, c'est avant tout les encourager à décloisonner concepts, modèles et méthodes, stimuler la facilité d'adaptation dans un domaine prioritairement touché par les changements technologiques. La société de l'information ne doit pas se faire sans eux.

BIBLIOGRAPHIE

- ◇ BLAIR D.C., MARON M.E., *An evaluation of retrieval effectiveness for a full-text document retrieval system*, Communications of the ACM, vol 28, n° 3, 1985, pp 289-299.
- ◇ BLANQUET M.F., *L'enseignement théorique peut-il être nuisible ?*, Le Documentaliste, vol 26, n° 3, mai-juin 1989.
- ◇ GUYOT, *L'interprofessionnalisme*, Bulletin d'informations de l'Association des bibliothécaires français, N 152, 3e trimestre 1993.
- ◇ MICHEL J., *De la créativité en documentation : autres perspectives pour la formation*, Bulletin des bibliothèques de France, vol 35, n° 3, 1990, p 192 et ss.

* * *

**LA CERTIFICATION DES PROFESSIONNELS
DE L'INFORMATION ET DOCUMENTATION**
La démarche originale et responsable de l'ADBS en France

Jean MICHE
Président de l'ADBS

Le rôle d'une association professionnelle consiste principalement à défendre, promouvoir et faire progresser la profession qu'elle représente. On cherche généralement, à travers l'action d'une association professionnelle, à rendre des services aux membres adhérents, en particulier leur permettre de mettre à jour leurs connaissances et de s'adapter aux évolutions de leur environnement. On cherche aussi à assurer les conditions d'une reconnaissance économique et sociale globale de la profession par des actions d'influence (lobbying).

Différentes démarches sont traditionnellement proposées pour atteindre les objectifs précédents. Elles vont de l'action de communication médiatique, en passant par les opérations de transfert de savoir et de savoir-faire, à travers des réunions d'échange et des rencontres, des publications ou des séminaires de formation continue.

Un axe important d'intervention de l'association professionnelle consiste aujourd'hui, et de plus en plus fréquemment, à agir au niveau de l'amélioration des conditions d'exercice de la profession concernée. On s'efforce notamment de définir et de préconiser le respect de règles minimales relatives à la qualité des actes professionnels ou des services rendus comme à la qualification des acteurs professionnels.

Cette dernière démarche devient essentielle dans un monde plus ouvert et la responsabilité de l'association profes-

sionnelle en la matière est désormais entière et évidente. C'est dans cette perspective que l'ADBS, l'Association des Professionnels de l'Information et de la Documentation, a décidé de mettre sur pied une procédure de certification des compétences des professionnels de l'information et documentation, après avoir travaillé depuis plusieurs années sur les référentiels de métiers de ce secteur. L'ADBS a beaucoup misé dans le passé sur l'usage de démarches qualité en documentation. Il était donc logique qu'elle aille plus loin et qu'elle s'engage à fond dans une démarche ambitieuse visant à mieux étalonner les compétences professionnelles et à proposer un instrument permettant aux professionnels comme à leurs employeurs ou clients de négocier sur des bases saines, socialement reconnues et garanties et surtout prometteuses en termes de développement de compétences professionnelles.

UN ENVIRONNEMENT CHANGEANT, PLUS EXIGEANT

Un ensemble de facteurs externes à la profession ont été pris en considération par l'ADBS pour justifier le lancement d'une démarche de certification des professionnels de l'information et de documentation.

Les économies se mondialisent, les entreprises travaillent de plus en plus dans un environnement international large, l'Europe devient un cadre de travail obligé. A cet égard, diverses direc-

tives européennes imposent aujourd'hui aux acteurs de terrain de nouvelles règles à respecter qui rendent plus difficile l'enfermement dans des schémas trop strictement nationaux. Pour les professionnels de l'information et documentation, il est urgent de se préparer à cette ouverture des frontières et donc de mieux étalonner les niveaux de compétence en visant, à terme rapproché, l'euro-compatibilité des référentiels professionnels.

Dans le même temps, les entreprises se préoccupent davantage de la qualité de leurs produits et de leurs services. La démarche qualité devient un facteur clé de conquête de marchés. Les services tertiaires se mettent aussi à appliquer les normes ISO 9.000. Le secteur de l'information et de la documentation n'est pas à l'écart de cette tendance. Une certification des compétences des personnels de ce secteur ne peut que contribuer à assurer la qualité.

Autre évolution importante, la dérégulation des marchés et le rôle décroissant des Etats dans de nombreux domaines de la vie économique. De nouvelles règles du jeu sont à définir qui ne peuvent résulter que du libre consentement et de la concertation des divers acteurs professionnels. C'est particulièrement le cas des règles de gestion des professions. Les responsabilités des associations professionnelles représentatives sont désormais clairement engagées dans la conduite des changements à opérer au sein des professions.

Le problème de l'emploi est sûrement un facteur critique que le projet de certification des professionnels de l'information et de documentation ne pouvait pas ignorer. Les mutations sont importantes et les professionnels de l'information sont véritablement "dans l'oeil du cyclone". La clarification des frontières avec d'autres professions (communication, informatique, ...) est

nécessaire, comme devient indispensable une nette définition des niveaux de compétence. Sans de telles clarifications internes et externes, les risques de fragilisation de l'emploi en documentation peuvent devenir sérieux.

Du côté de l'entreprise, les exigences s'affermissent et l'on attend désormais des professionnels que l'on recrute qu'ils aient vraiment les compétences requises et qu'ils sachent s'adapter en permanence à de nouveaux contextes économiques, techniques ou socioculturels. Disposer de référentiels professionnels bien établis, mais susceptibles d'évolutions, est une préoccupation forte de nombreuses entreprises.

Enfin (mais d'autres facteurs externes pourraient encore être mentionnés), l'émergence d'une véritable société de l'information, et le développement des nouvelles infrastructures (ou autoroutes) de l'information rendent plus nécessaire que jamais un professionnalisme moderne, fondé sur des qualifications solides et attestées, renvoyant elles-mêmes à des acquisitions de connaissances avancées et à un développement permanent des compétences par l'expérience.

UNE PROFESSION EN VOIE DE DIVERSIFICATION ET DE COMPLEXIFICATION

Un autre ensemble de facteurs relatifs à la profession et à son évolution récente, a été pris en compte aussi par l'ADBS dans l'établissement de sa démarche de certification des professionnels de l'information et documentation.

On peut vraiment dire que la profession, qui a déjà connu de grandes évolutions au cours des vingt dernières années, est aujourd'hui en pleine mutation. Le traditionnel métier de documentaliste se complexifie. De nouveaux

métiers et de nouveaux marchés professionnels apparaissent (veille technologique, intelligence économique, documentation technique interne d'entreprise, navigation sur réseaux électroniques, ...). De nouvelles formes d'exercice de la profession se développent (dont certaines liées à l'externalisation des fonctions de documentation). En d'autres termes, on observe une forte tendance à la diversification, mais aussi l'émergence d'un sentiment de brouillage de pistes. Le besoin de clarification se fait sentir mais avec le souci de rendre possibles et accessibles les nouvelles opportunités professionnelles.

Ce qui est vrai de la diversification en termes de métiers ou de filières de métiers existe aussi en matière de diversité d'origines et de parcours professionnels. La profession accueille des personnes avec des niveaux de formation les plus variés (sans formation supérieure, avec des diplômes de techniciens, avec des diplômes d'enseignement supérieur long, avec des doubles qualifications, etc.). Des documentalistes ayant des diplômes professionnels spécifiques coexistent dans la profession avec des ingénieurs, des juristes, des médecins qui sont amenés à travailler dans le management de l'information et y acquièrent sur le tas une expérience professionnelle. Les responsabilités confiées aux professionnels varient selon ces différents parcours, mais malheureusement de façon trop incertaine. Il paraît donc urgent de proposer un cadre cohérent de représentation de la profession qui permette de gérer positivement cette diversité.

Une enquête faite récemment auprès de 3.000 professionnels par l'ADBS a parfaitement montré cette large diversité de situations et la réelle hétérogénéité de la profession.

En outre, les séjours dans la profession sont de durées les plus varia-

bles. Pour certains, il est possible de faire carrière dans la profession, pour d'autres, il ne s'agit que d'une étape avant de passer à d'autres responsabilités. Comment mieux assurer la gestion des carrières en documentation ?

Ajoutons encore à ce constat le fait que les techniques et les méthodes de la documentation ont progressé de façon spectaculaire au cours des vingt dernières années. Cela conduit à nouveau à d'importantes différenciations en termes de compétences professionnelles; de jeunes professionnels récemment diplômés à des niveaux intermédiaires (techniciens supérieurs) sont désormais infiniment plus experts dans certaines techniques informatiques ou documentaires par exemple que de plus anciens diplômés à des niveaux supérieurs, exerçant des responsabilités d'encadrement mais n'ayant pas actualisé leurs connaissances.

Dès lors, la question fondamentale qui se pose à l'ADBS, comme à toute organisation professionnelle représentative responsable, est de savoir comment gérer une telle diversité. Comment faire progresser globalement le "stock" de professionnels en exercice tout en respectant les situations spécifiques ? Contrairement aux instituts ou écoles de formation professionnelle qui raisonnent quasi exclusivement sur les flux de nouveaux spécialistes (diplômés) à mettre sur le marché, une organisation telle que l'ADBS doit prendre en compte les dizaines de milliers de professionnels travaillant dans le secteur et apporter des réponses aux légitimes questions de progression de carrière et d'amélioration continue des qualifications et compétences. Cette responsabilité politique et socio-économique, l'ADBS n'a pas hésité à l'assumer; c'est ce qui l'a conduit à mettre sur pied un dispositif original de certification des professionnels de l'information et documentation.

UNE CERTIFICATION POUR QUOI FAIRE ?

Les facteurs mentionnés plus haut caractérisent à l'évidence un double mouvement de progression rapide et de diversification complexe de la profession. Les pistes sont de plus en plus brouillées, difficiles à interpréter. Pour les professionnels au premier chef, mais aussi pour leurs employeurs comme pour les recruteurs ou encore les donneurs d'ordre ou clients, des risques existent face à une telle situation confuse : risque de marginalisation de certaines parties de la profession, risque de calage de l'ensemble de la profession sur les niveaux les plus bas des grilles de rémunération, risque de non-reconnaissance des compétences réelles et de blocages de carrière, risque de non-qualité et de confusions au moment des recrutements, etc.

Les besoins d'une certification des compétences professionnelles sont multiples.

Pour la profession, prise dans sa globalité, la certification est un moyen de clarifier les référentiels professionnels et donc de mieux se structurer. Une telle certification peut aussi aider la profession à mieux se positionner dans les grilles ou conventions collectives d'emploi, notamment en facilitant la comparaison avec d'autres secteurs professionnels. Cette nécessité est évidente par exemple, en France, pour les documentalistes exerçant dans la fonction publique et pour qui un statut spécifique est à l'étude : la structuration proposée par l'ADBS, à travers la certification mise en place, sera une aide précieuse à la mise au point de ce statut.

Pour certains professionnels en exercice, la certification est une aide à la reconnaissance des compétences et doit contribuer à la progression de leurs carrières. Le cas est patent, en France, pour de nombreux documentalistes dispo-

sant d'un D.U.T. (Diplôme Universitaire de Technologie) et qui risquent d'être condamnés à rester "techniciens" (non-cadres) tout au long de leur vie professionnelle, en dépit de la richesse des expériences qu'ils auront pu avoir. La certification est, dans cette perspective, un outil puissant d'aide à la négociation salariale et à la revalorisation des carrières.

Pour d'autres professionnels, le besoin de reconnaissance officielle des compétences acquises peut être dû à des considérations de mobilité géographique et notamment (et de plus en plus) de mobilité professionnelle intra-européenne. Du fait de l'absence de toute directive européenne relative à l'équivalence des diplômes dans le secteur de l'information et de la documentation, du fait aussi de l'hétérogénéité des situations professionnelles réelles, un schéma clair de structuration de la profession pouvant être reconnu au plan international (et plus particulièrement en Europe dans le cadre de l'ECIA - l'European Council of Information Associations -) ne peut qu'aider ces professionnels à réaliser positivement leur mobilité géographique.

D'autres professionnels encore ont besoin d'une telle certification parce qu'ils doivent répondre, en tant qu'experts, à des consultations nationales ou internationales. Cette exigence est fréquente dans certaines instances telles que la Banque Mondiale ou les organisations des Nations-Unies. Pour de nombreux consultants, cette certification professionnelle est aussi un réel outil de promotion commerciale ou d'aide à la consolidation de leur clientèle ou à la conquête de nouveaux marchés.

Pour les entreprises, la certification doit faciliter le recrutement de professionnels de l'information et documentation en assurant un bon marquage des

compétences réelles. C'est plus particulièrement le cas du recrutement de professionnels confirmés (la situation des jeunes professionnels diplômés étant par nature plus simple).

LA DEMARCHE DE L'ADBS ET LES FONDEMENTS DE LA CERTIFICATION

La création par l'ADBS d'un dispositif de certification des compétences des professionnels de l'information et de la documentation a été un acte politique fort et responsable. S'appuyant sur l'expérience d'associations professionnelles d'autres secteurs d'activité (Marketing, Contrôle Qualité, Analyse de la Valeur, Maintenance, Ingénierie, ...), l'ADBS a décidé la mise en place de ce dispositif de certification en respectant un certain nombre de règles essentielles.

La première de ces règles est la conformité du dispositif à la récente norme européenne EN 45013 qui détermine les conditions de mise en place des certifications dites de personnels. La norme impose une démarche qualité que l'ADBS s'efforce de suivre. La mise au point et la diffusion des référentiels de métiers constitue par exemple un des piliers de cette démarche qualité. La procédure elle-même de certification s'inscrit dans cette perspective "Qualité" (codification et transparence de la procédure, représentation de toutes les parties concernées au sein de la Commission de certification, archivage des décisions, procédure de recours, etc.).

La certification imaginée par l'ADBS s'appuie sur la détermination aussi rigoureuse que possible de quatre niveaux de compétences (assistant, technicien, ingénieur, expert) clairement définis et autorisant les possibilités de mobilité professionnelle entre ces divers niveaux. Ainsi est prise en compte la double nécessité de clarification (structuration) des situations profes-

sionnelles et de dynamique de progression des carrières.

Autre considération importante : la certification mise en place concerne la reconnaissance des compétences professionnelles réelles telles qu'elles peuvent être constatées à un moment donné de la carrière. La certification s'appuie donc sur deux éléments importants : la formation académique initiale (diplômes de différentes natures) et la formation continue (actualisation des connaissances) d'une part, l'expérience professionnelle réellement acquise d'autre part. Il est important de souligner le fait que la certification se démarque nettement de tout diplôme académique : elle ne sanctionne pas une seule acquisition de connaissances, mais valide des compétences acquises au cours de la carrière. A noter que la certification des compétences n'est valable que pour des périodes de temps limitées (par définition, les compétences professionnelles évoluent en permanence).

Il faut ajouter que la certification doit correspondre à un acte volontaire de la part du professionnel qui en a besoin et la réclame. En d'autres termes, la certification n'est pas une obligation : elle ne constitue qu'un outil parmi d'autres pour aider les professionnels dans leurs démarches pour la progression de leur carrière.

Le rôle d'une association professionnelle telle que l'ADBS dans la mise en place d'une telle procédure de certification est important et légitime. Cette responsabilité nouvelle, l'ADBS a souhaité l'assumer parce qu'elle est représentative de la grande majorité des professionnels de l'information et de la documentation exerçant en France et qu'elle est reconnue comme telle par les pouvoirs publics comme par diverses instances internationales (et notamment l'Union européenne). La

norme européenne EN 45013 relative à la certification des personnels rend possible une telle démarche responsable; de même, le Conseil de l'Europe a récemment pris position sur ce terrain en renvoyant aux associations professionnelles (et non aux Etats) cette responsabilité d'organisation des professions.

LES PERSPECTIVES DE DEVELOPPEMENT DE LA CERTIFICATION

Cette "certification des professionnels de l'information et documentation" est un dispositif original, qui nécessite beaucoup d'efforts de pédagogie pour en expliquer les fondements et qui doit aussi s'inscrire dans une perspective de développement à long terme.

La montée en puissance de la certification doit être raisonnable; il ne s'agit pas de certifier des milliers de professionnels en deux ou trois ans, cela n'aurait pas de sens. Il faut que le dispositif permette la meilleure adaptation possible entre l'offre et la demande et cela de façon aussi régulière que possible.

Des efforts de promotion de la certification auprès des employeurs, des recruteurs et des donneurs d'ordre doivent être faits désormais. Ils s'inscriront dans une démarche plus globale de promotion de la profession.

La certification doit contribuer par ailleurs à faire progresser la réflexion

collective sur la profession et ses évolutions. Dans ce sens, la mise au point, par l'ADBS, des référentiels de métiers a sûrement été accélérée par la mise en place de la procédure de certification. De même verra-t-on les programmes de formation continue proposés ici ou là tenir mieux compte du cadre nouveau institué par la certification.

Les négociations avec certains milieux patronaux, avec de grands réseaux d'entreprises, avec la fonction publique, vont bénéficier désormais des acquis de la certification. D'ores et déjà, des démarches en partenariat entre l'ADBS et certaines organisations sont à l'étude pour appliquer collectivement la certification ou l'adapter à certains contextes spécifiques.

Au plan européen, la certification mise en place par l'ADBS paraît intéresser d'autres associations professionnelles qui pourraient envisager de créer leur propre dispositif de certification, en s'inspirant du modèle français. Des échanges fructueux au sein de l'ECIA (European Council of Information Associations) et des contacts bilatéraux récents laissent entrevoir une évolution rapide de ce dossier au niveau européen. Les efforts à faire désormais résident dans la recherche de règles permettant l'euro-compatibilité des diverses procédures nationales. Il en résultera sûrement une valorisation importante de la profession au plan européen.

LA CERTIFICATION DES PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION ET DOCUMENTATION

Les mécanismes de la certification ADBS

Jean MEYRIAT
Président de la Commission
de Certification de l'ADBS

L'article de Jean MICHEL explique de façon très complète les raisons d'être de la certification ADBS, les objectifs qu'elle se propose d'atteindre et la méthode qu'elle suit pour y parvenir. On peut seulement y ajouter quelques précisions sur les mécanismes mis en place à cet effet.

L'action de l'ADBS se développe selon deux axes complémentaires. L'un conduit à caractériser les éléments qui font la compétence de tout professionnel; l'autre permet d'établir une procédure par laquelle un professionnel donné peut faire reconnaître le niveau de compétence qu'il a atteint, compte tenu de ces divers éléments. L'utilisation de ces deux instruments doit aider les employeurs à identifier les collaborateurs dont ils ont besoin pour assurer la qualité des produits et services d'information dont la réalisation leur est confiée, et aussi bien aider les professionnels eux-mêmes à développer leur propre compétence en fonction de ces besoins.

CARACTERISATION DES COMPETENCES : LE REFERENTIEL

La caractérisation des compétences est proposée dans un guide de référence, dont la troisième version, encore expérimentale, vient d'être diffusée pour être soumise à validation. Ce référentiel énumère de façon systématique les compétences nécessaires à l'exercice de l'information et documen-

tation, c'est-à-dire à l'activité des professionnels qui ont à assurer la mise en relation entre tous les demandeurs d'informations et les ressources informationnelles, généralement procurées par des documents. Ces compétences sont faites d'un ensemble de capacités, composées de savoirs et savoir-faire, et d'aptitudes comportementales.

Les savoir-faire considérés sont de deux ordres différents. Les uns sont spécifiques à la profession et sont normalement nécessaires dans toutes les situations professionnelles, bien qu'ils puissent être selon les cas combinés en des proportions différentes. Ils ont été répartis en sept familles principales :

- ◇ connaissance du milieu professionnel,
- ◇ identification et validation de l'information,
- ◇ traitement des supports d'information,
- ◇ représentation de l'information,
- ◇ organisation et mise en mémoire de l'information,
- ◇ stratégie de recherche de l'information,
- ◇ mise à disposition de l'information.

Les autres savoir-faire en revanche, répartis en quinze familles, sont de nature plus banale, c'est-à-dire qu'ils sont communs à de nombreuses professions et utiles, voire nécessaires, dans certains emplois de la nôtre : c'est le cas par exemple des techniques commerciales, ou encore de celles de diagnostic et d'évaluation.

Il en est de même pour les treize familles de connaissances plus fondamentales : elles ne sont pas toutes nécessaires dans tous les emplois documentaires et on ne saurait raisonnablement s'attendre à les voir toutes possédées par la même personne. On trouve ici aussi bien la connaissance de langues étrangères, que celles du droit, de la psychologie, des statistiques, etc.

Pour chacune de ces trente-cinq familles, le référentiel précise les différents niveaux (en général quatre) auxquels la capacité peut être possédée : en matière de diagnostic et d'évaluation par exemple, un individu peut être seulement capable d'effectuer un comptage ou un relevé dans le cadre d'un mode opératoire défini (niveau 1), ou de concevoir et de mettre en oeuvre une organisation qualité et des méthodes d'évaluation (niveau 4). Quant aux aptitudes, le référentiel en distingue vingt-six, telles que la faculté d'analyse, l'esprit d'initiative, la capacité de communication ..., chacune faisant l'objet d'une définition. Elles peuvent de même être présentes chez un individu à des degrés différents.

On peut ainsi comparer les performances d'un individu et leur niveau à chacun des éléments de ce référentiel, et établir son profil de compétence. De la même façon, on peut établir le profil d'un poste à pourvoir en caractérisant les différentes compétences qu'il convient de posséder pour le remplir, et à quel niveau.

LA CERTIFICATION DES PROFESSIONNELS

C'est ici qu'intervient la certification ADBS. Elle se propose de donner l'assurance que les professionnels qui l'ont obtenue possèdent, à des niveaux déterminés, la compétence nécessaire pour exercer au mieux leur profession et

fournir de façon satisfaisante les prestations qui en relèvent.

Cette certification intéresse tous ceux qui exercent déjà notre profession, particulièrement ceux qui ont besoin de faire état des capacités qu'ils y ont déployées et de l'expérience qu'ils y ont acquise pour accéder à des responsabilités nouvelles, pour postuler à un autre poste, pour se voir confier une mission d'expertise. Il est important pour eux de pouvoir afficher le niveau de qualification professionnelle qu'ils ont atteint.

C'est pourquoi le certificat est délivré à quatre niveaux successifs :

- ◇ l'assistant est un bon exécutant capable d'effectuer des opérations courantes en se conformant aux règles de l'art, sous la responsabilité d'un professionnel qualifié;
- ◇ le technicien a la maîtrise des principales techniques de l'information et documentation; il connaît bien les règles de l'art et est capable de les interpréter et de les adapter à des situations particulières;
- ◇ l'ingénieur a une connaissance approfondie des règles de l'art et des principes qui les orientent; il est apte à mobiliser des ressources pour faire fonctionner un système complexe, il a la capacité d'innover et d'anticiper;
- ◇ l'expert est capable d'évaluer sous tous ses aspects une situation, d'imaginer une solution à un problème nouveau, de définir une stratégie, d'inventer une méthodologie, de remettre en cause des concepts théoriques. Son expertise porte le plus souvent sur une spécialité déterminée de l'information et documentation.

PROCEDURE DE LA CERTIFICATION

Toute la procédure est pilotée, mise en oeuvre et éventuellement amendée

sous la responsabilité d'une Commission indépendante, désignée à cet effet par le Conseil d'administration de l'ADBS. Cette Commission est composée de dix-huit personnalités, plus un président, reconnus dans leur branche d'activité respective, siégeant à titre personnel mais choisis de façon à représenter, sans prépondérance d'aucun d'entre eux, tous les intérêts engagés dans le processus de certification, comme le prescrit la norme EN 45013. Le secrétariat en est assuré par deux membres spécialisés du personnel permanent de l'ADBS, qui fournit le soutien logistique de l'opération.

Les candidats à la certification doivent prendre l'initiative de demander un dossier de candidature. Pour le remplir, ils doivent rassembler toutes les justifications écrites de leur formation et de leur expérience professionnelles. Ces documents doivent faire apparaître :

- ◇ la durée et la nature de leur expérience depuis leur entrée dans la profession jusqu'au dernier poste occupé. Les tâches effectuées et les responsabilités exercées doivent être décrites avec précision. Une durée minimale d'exercice effectif de la profession est exigée; elle varie de deux ans pour le niveau assistant à huit ans pour le niveau expert;
- ◇ le niveau de formation générale ou scientifique qu'ils ont atteint. En l'absence de diplômes d'enseignement supérieur, ils doivent apporter la preuve qu'ils ont atteint le niveau demandé par d'autres moyens;
- ◇ le diplôme sanctionnant leur formation professionnelle (des dérogations permettent de valider une formation équivalente acquise sur le terrain, si elle est dûment attestée);
- ◇ les stages de formation continue suivis au cours des cinq dernières années;

- ◇ les réalisations professionnelles de toute sorte : rapports rédigés, missions effectuées, produits documentaires réalisés, articles ou ouvrages publiés, enseignements assurés, services organisés et gérés ...

Après que le dossier a été complété, la procédure de certification se déroule en deux étapes. La première est écrite. Une sous-commission, mandatée à cet effet par la Commission, examine chaque dossier et attribue des points à chacun des éléments qu'il contient, en fonction d'un barème préétabli. Elle accorde éventuellement les dérogations nécessaires. Elle habilite, à aborder l'étape suivante, les candidats qui ont obtenu le nombre minimal de points fixé pour chaque niveau. Elle peut refuser une candidature pour le niveau qui avait été demandé en l'acceptant seulement pour un autre niveau.

Dans un deuxième temps, les candidats habilités sont convoqués devant un jury désigné par la Commission. Ce jury, qui dispose de tous les éléments du dossier écrit, interroge le candidat sur ses motivations, ses réalisations, les preuves fournies de ses capacités (points forts et points faibles ...). Au terme d'un entretien approfondi, il décide souverainement d'accorder ou non le certificat.

PREMIER BILAN

La certification a été ouverte au début de 1994, d'abord aux deux niveaux les plus élevés seulement. Vingt-cinq professionnels ont déjà été certifiés. A certains qui avaient dès le départ obtenu un diplôme professionnel reconnu, elle a apporté une confirmation d'une compétence vérifiée dans l'exercice de leur profession. Elle a permis à d'autres de se voir reconnaître un statut plus élevé que celui auquel leur avait donné accès leur diplôme initial. D'autres qui

n'avaient pas de diplôme ont pu grâce à elle se retrouver à égalité avec des collègues plus favorisés au départ. Dans tous les cas, elle a pu donner à leurs employeurs et à leurs utilisateurs une garantie du niveau auquel se situent les qualifications professionnelles de ceux qui élaborent les produits et services d'information.

On peut d'ores et déjà signaler que cette initiative a retenu l'intérêt de nos collègues étrangers. En Belgique comme

en Espagne ou en Angleterre, une grande association professionnelle a déjà pris contact avec l'ADBS pour mieux connaître sa démarche et préparer la mise en place d'un système national de certification. Selon le pays, ce travail est plus ou moins avancé, mais dans tous les cas les bases sont communes; on peut espérer voir s'instaurer dans plusieurs pays européens des systèmes compatibles, ouverts sur des accords de réciprocité et d'échange.

REFERENCES

- *Guide interentreprise pour la caractérisation des profils de compétence des professionnels de l'information et de la documentation*. ADBS, version expérimentale, révision 3, mai 1995 (voir les pages 120 et 121 du présent numéro).
- La certification ADBS des professionnels de l'information et documentation. Doc. 1 : *Règlement général* (novembre 1994). Doc. 2 : *Objectifs et modalités* (15 décembre 1993).

* * *

**NOTE RELATIVE A LA CERTIFICATION
DES COMPETENCES PROFESSIONNELLES**
Interventions de Mme Edith CRESSON (Commissaire Européen)

**A. DEVANT LE PARLEMENT EUROPEEN,
COMMISSION DES AFFAIRES SOCIALES,
BRUXELLES, LE 11 AVRIL 1995**

Programme de travail de la Commission pour 1995.

Un livre blanc sur l'éducation et la formation : les leviers de l'an 2000.

...

Je crois qu'il serait bon de réfléchir, ensemble avec les principaux acteurs intéressés - et notamment les partenaires sociaux - sur les voies et les moyens d'aller de l'avant dans le processus de validation et de certification des acquis et de l'expérience professionnelle.

Trop souvent encore, le caractère formel et académique des diplômes fait qu'un trop grand nombre de travailleurs en formation continue se trouve pénalisé car leur expérience professionnelle n'est pas suffisamment prise en compte.

...

Trois idées pour l'avenir

La première serait de mettre en place un système de validation des compétences acquises au niveau européen en dehors des cursus classiques.

Quel est le besoin à satisfaire ? Disposer de compétences générales et professionnelles sanctionnées de façon incontestable.

Sanctionnées comment et par qui ?
Dans la société de la connaissance, les

compétences acquises hors du système formel d'enseignement doivent pouvoir être reconnues. Par ceux qui seront appelés à les utiliser, c'est-à-dire les partenaires sociaux ou les organismes agissant en leur nom (par exemple, les branches professionnelles, les eurochambres ou les comités d'entreprises).

L'idée de base est :

- ◇ identifier d'abord un certain nombre de savoirs bien définis, généraux ou plus professionnels (mathématiques, informatique, langues, comptabilité, finance, gestion, etc ...);
- ◇ concevoir ensuite des systèmes de validation pour chacun de ces savoirs (une sorte de carte à points mesurant chacun de ces savoirs);
- ◇ puis offrir des nouveaux moyens plus souples, de reconnaissance des compétences.

Un système de ce type permettrait d'introduire davantage d'autonomie individuelle dans la construction d'une qualification. Il redonnera le goût de la formation à ceux qui ne veulent ou ne peuvent pas s'insérer dans un système d'enseignement classique.

B. A LA CONFERENCE ANNUELLE DE LA SOCIETE EUROPEENNE POUR LA FORMATION DES INGENIEURS, COMPIEGNE, 6 SEPTEMBRE 1995

L'action communautaire dans le domaine de l'éducation et de la formation.

...

C'est dans cet esprit que j'ai lancé en mars dernier trois propositions.

La première est celle d'un système européen de validation des compétences, en dehors des cursus classiques. Le principe est de donner une sanction positive à des compétences professionnelles reconnues, en dehors des diplô-

mes, la validation de ces compétences étant assurée par les branches professionnelles européennes. Une bonne qualification acquise à travers l'expérience professionnelle ne vaut-elle pas un diplôme ?

...

* * *

IMPALA :
porte unique pour la commande électronique
de documents en Belgique



IMPALA, le système de commande électronique de documents des bibliothèques scientifiques belges s'inscrit dans une longue tradition d'intérêt pour le prêt interbibliothèques dans les bibliothèques universitaires belges. La Conférence nationale des bibliothécaires en chef des universités a créé déjà en 1979 une navette sur Bruxelles. Deux fois par semaine, toutes les camionnettes des universités participantes se rendent à Bruxelles (VUB) pour y échanger avec leurs partenaires livres et photocopies d'articles. Un règlement pour le prêt interbibliothèques fut établi à la même époque⁽¹⁾. Quelques années plus tard, d'autres instruments nécessaires au bon fonctionnement du prêt interbibliothèques furent créés : en 1981 ANTILOPE, le catalogue collectif des périodiques, et en 1985 le CCT suivi du CCB sur CD-ROM, le catalogue collectif

(1) B. VAN STYVENDAELE. Over vijftien jaar samenwerking binnen de Conferentie der Hoofdbibliothecarissen van de Belgische Universiteitsbibliotheken. In : *Het oude en het nieuwe boek. De oude en de nieuwe bibliotheek. Liber amicorum H.D.L., Veroliet*, Kapellen, 1988, p. 467-479.

Julien VAN BORM
 Directeur de la Bibliothèque de l'Université d'Anvers

des monographies⁽²⁾⁽³⁾. Mais le transfert du bulletin de demande pour le prêt interbibliothèques se faisait encore via la navette et la poste, un processus jugé trop long et parfois incertain. C'est ainsi qu'au début des années quatre-vingt-dix IMPALA est né.

FONCTIONS

IMPALA a essentiellement cinq fonctions qui vont de la localisation du titre demandé à la commande elle-même en passant par le suivi, le management et finalement la facturation. Toutes ces fonctions sont intégrées dans un seul programme facile à utiliser :

- ◇ localiser des documents (livres et périodiques) en Belgique en utilisant des catalogues collectifs comme ANTILOPE et bientôt aussi le CCB; localiser également des documents ailleurs en Europe par l'intégration de catalogues des grands centres de fourniture de documents dans des pays voisins;
- ◇ réaliser la commande électronique de documents pour annuler les délais postaux lors de la commande;
- ◇ rendre possible le suivi de la commande;
- ◇ fournir de l'information pour le management du prêt interbibliothèques;

(2) J. VAN BORM. *Antilope 1991*. Bruxelles, 1991.

(3) CCB : a catalogue with holdings of Belgian university and special libraries. First edition. CD-ROM. Brussels, 1989.

- ◇ assurer une gestion efficace de la facturation du prêt interbibliothèques belges par le système du "clearing-house".

HISTORIQUE

Le système anversois IMPALA a été adopté par la Conférence nationale des bibliothécaires en chef des universités et de la Bibliothèque royale comme sys-

tème national en 1992. Avant 1992, IMPALA était déjà utilisé dans le réseau VUBIS-Antwerpen, un réseau qui groupe 10 bibliothèques universitaires et spécialisées essentiellement dans la région anversoise. Depuis 1993, IMPALA est ouvert à toute bibliothèque et connaît un succès certain. IMPALA espère arriver en 1995 à un total de 100.000 demandes, soit presque la moitié des commandes de documents en Belgique (voir table 1).

	Nombre de participants	Nombre de demandes
1992	25	10.263
1993	30	22.095
1994	53	51.051
1995	90	100.000

Table 1 : Impala 1992-1995

ELEMENTS DU SYSTEME IMPALA

Les éléments et avantages d'IMPALA sont multiples. C'est tout d'abord un système qui donne un accès facile non seulement aux collections belges, mais également aux collections des grands centres européens de fourniture de documents tels que la BLDSC (GB), la TU-Delft (NL) et l'INIST (FR). En tant que système électronique, Impala permet l'envoi de la demande à plusieurs bibliothèques à la fois, qui se suivent en cascade. De ce fait-là, IMPALA est un système de commande rapide. En plus, la facilité du suivi donne à tout moment un aperçu global de ce qui s'est déjà passé avec la commande. Enfin, IMPALA assure une facturation globalisée par trimestre et évite ainsi de nombreuses petites factures qui coûtent cher à la facturation et au paiement.

"One stop shopping point"

Avec IMPALA, la bibliothèque demanderesse peut atteindre n'importe quelle bibliothèque n'importe où au monde. En effet, les bibliothèques qui ne sont pas directement couplées à IMPALA peuvent être sollicitées grâce au serveur fax qui y est incorporé. Chaque demande qui ne peut être envoyée par le système électronique est transformée automatiquement en télécopie. Les demandes du type fax sont envoyées deux fois par jour aux bibliothèques sollicitées. Ce faisant, on perd cependant une partie des qualités d'IMPALA, notamment en ce qui concerne le suivi et le management du prêt interbibliothèques.

Les bibliothèques belges membres d'IMPALA sont toutes des bibliothèques qui sont liées avec IMPALA d'une façon électronique. Ceci est également le cas pour quelques grands centres européens

de fourniture de documents. Pour eux, pas de système de fax, mais un service électronique ininterrompu et de l'information adéquate pour la gestion dans la bibliothèque demanderesse.

Un vrai système européen

IMPALA est accessible en trois langues: le français, l'anglais et le néerlandais. Une institution bilingue comme la Bibliothèque royale peut obtenir des mots de passe dans les deux langues nationales de façon à ce que les bibliothécaires puissent utiliser IMPALA dans leur langue maternelle. En outre, les messages codés sont automatiquement traduits dans la langue du correspondant. C'est ainsi que l'Université de Liège envoie des réponses en français qui sont lues à Anvers en néerlandais.

Il donne accès à une série de centres de fourniture de documents en Europe :

- ◇ F INIST (en développement)
- ◇ GB BLDSC
- ◇ NL TU-Delft
KNAW (Académie royale des sciences)
Université d'agronomie Wageningen (en développement)

IMPALA s'intègre totalement avec d'autres systèmes européens de commande électronique de documents. Tel est le cas avec les bibliothèques hollandaises de la TU-Delft et de la KNAW à Amsterdam et avec le plus grand centre de fourniture de documents au monde : la BLDSC en Grande-Bretagne.

Un système simple

L'utilisation d'IMPALA s'apprend en une bonne demi-journée. Il y a un manuel en français et en néerlandais. La version française a été rédigée en collaboration avec la bibliothèque des Facultés universitaires Notre Dame de la

Paix à Namur. Le manuel⁽⁴⁾ est également disponible sur le serveur WWW de l'Université d'Anvers :

<http://www.ua.ac.be/MAN/IMPALAF/root.htm>
En outre, le "helpdesk" de l'Université d'Anvers est disponible de 9 à 17 h du lundi au vendredi.

Un système fiable

La meilleure preuve de la fiabilité d'IMPALA est son succès. En trois ans, le nombre de demandes qui ont transité dans le système est passé de 10.000 à 51.000 (soit 5 fois plus). Le nombre de clients bibliothèques a doublé : allant de 25 à 53. En 1995, IMPALA attend 100.000 demandes venant de 90 bibliothèques soit presque la moitié des commandes belges de documents (voir table 1). Ce succès sera réalisé grâce à deux facteurs importants. Tout d'abord, la liaison automatique entre le système électronique de prêt interbibliothèques du LIBIS-NE et IMPALA, ce qui permet le passage automatique des demandes entre les deux grands réseaux de bibliothèques en Belgique : le LIBIS-Net et VUBIS-Antwerpen. Secundo, l'augmentation des fournisseurs extérieurs avec la KNAW Wageningen et l'INIST.

Chaque année, le nombre de demandes couronnées de succès augmente. En 1994, seulement 14 % des demandes n'avait pas trouvé une réponse positive après le passage dans les bibliothèques sollicitées contre 18 % en 1992. Il s'agit là essentiellement de demandes dites "libres", des demandes qui n'ont pas été vérifiées dans un des catalogues disponibles sur IMPALA. L'intégration du CCB avec ses 35 bibliothèques et plus de 2.500.000 titres, au début de l'année 1996 devrait en principe diminuer le nombre de demandes libres et ainsi

(4) IMPALA : commande électronique de documents en Belgique. Version 3.0, Antwerpen 10.5.1995 - 95 p.

donner en 1996 un résultat encore meilleur quant au succès des demandes. D'autres raisons d'échec par contre se-

ront persistantes : périodiques à la reliure, livres empruntés, livres exclus du prêt interbibliothèques (voir table 2).

	1992	1993	1994
Succès	82 %	85 %	86 %
Echec	18 %	15 %	14 %

Table 2 : IMPALA 1992-1994 : Succès versus échec en %

Localisation facilitée par l'accès à des catalogues collectifs

- ◇ Catalogue de l'Université d'Anvers (1.000.000 titres)
- ◇ ANTILOPE (50.000 titres)
- ◇ Catalogues intégrés dans ANTILOPE de périodiques en cours dans les grands centres européens de fourniture de documents : l'Université de technologie de DELFT, l'Académie royale des sciences (KNAW) et l'Université d'agronomie à Wageningen aux Pays-Bas, la BLDSC en Grande-Bretagne et l'INIST en France.
- ◇ CCB : le CCB sera intégré à partir du premier trimestre de 1996.

Un système rapide

Avant tout, IMPALA fut créé pour raccourcir les délais du prêt interbibliothèques traditionnel. Dès qu'une demande est introduite dans le système, la première bibliothèque sollicitée en est informée.

Pour les bibliothèques connectées directement, cela se fait à l'instant même, donc pas de traitement en différé. Pour la BLDSC, cela se fait chaque quart d'heure.

Delft et la KNAW prennent eux-mêmes contact plusieurs fois par jour. Les fax sont envoyés deux fois par jour.

A chaque demande électronique, on peut sélectionner trois fournisseurs potentiels. Seule, la première bibliothèque sollicitée en est avertie. Ce n'est qu'après une réponse négative de la part de la première bibliothèque qu'une deuxième sera contactée et ensuite une troisième.

Ce passage de la commande en cascade d'une bibliothèque à une autre se fait automatiquement et instantanément après chaque réponse négative.

49 % de toutes les demandes de 1994 sont signalées comme ayant été couronnées de succès après 3 jours ouvrables. Cela veut dire que la bibliothèque demanderesse connaît déjà à ce moment le résultat de la demande. Le livre ou document vient d'être expédié.

17 % des demandes sont vraiment livrées dans la bibliothèque demanderesse en 3 jours. Seuls, les jours ouvrables sont comptés, de 9 à 17 h. Mais il y a des bibliothèques en Belgique qui font beaucoup mieux comme en témoigne la table 3 ci-après.

	Signalement succès endéans les 3 jours	Document reçu dans la bibliothèque demanderesse endéans les 3 jours
	%	%
ITG	99	90
UCL-E	99	61
UCL-P	99	36
UFSIA	97	88
LUC	97	87
UIA	97	71
ULB-M	96	79
RUCA	96	76
KB-BR	96	56
UCL-S	95	79
VUB	95	76
UCL-M	95	68
RUG-WLB	94	62
SBA	93	83
TU-DELFT	93	61
UCL-C	91	79
FUNDP	86	84
IMPALA	49	17

Table 3 : Fournisseurs rapides en 1994

On remarquera que les bibliothèques qui signalent vite le succès de la demande (colonne 1 de la table 3) ne sont pas nécessairement les meilleurs fournisseurs (colonne 2 de la table 3). Dans certains cas, cette différence, parfois remarquable, pourrait s'expliquer par le processus à l'intérieur d'un campus universitaire où les demandes sont centralisées avant l'expédition par la navette ou la poste. Sans nul doute, la navette sur Bruxelles joue un rôle retardeur elle aussi. Elle ne fonctionne que deux fois par semaine; en période de fête, pendant les congés et pour l'ensemble des bibliothèques de l'Université de Liège une fois seulement par semaine. Les bibliothèques universitaires doivent se demander si à l'époque électronique, la navette constitue

encore un instrument utile pour le prêt interbibliothèques : voir le résultat excellent des bibliothèques comme l'ITG, le LUC et les Facultés universitaires à Namur (FUNDP), qui ne participent pas à la navette. L'excellent résultat de l'UFSIA par contre s'explique partiellement par la navette journalière entre les bibliothèques anversoises.

Information claire

A chaque étape de la demande, la bibliothèque reste au courant des derniers développements. Fini donc les clients mécontents par le simple fait que la bibliothèque dans un processus traditionnel est incapable de dire où se trouve la demande et quand le document souhaité sera livré. IMPALA contient de l'in-

formation en ce qui concerne le statut de la demande (voir table 4) :

- ◇ *stand by* demande pas encore lue
- ◇ *occupé* demande en traitement
- ◇ *succès* demande satisfaite : copie ou livre envoyé

- ◇ *échec* échec : demande éventuellement transmise à une autre bibliothèque
- ◇ *mail* de la correspondance
- ◇ *ancien* révision d'anciennes demandes déjà classées dans les archives

The journal of neuroscience				[article]
Titre abrégé (Index medicus): J Neurosci				
S 0270-6474				
article :	MICE DOUBLY DEFICIENT			
auteur(s):	MARTINI R			
année :	1995	volume: 15	numéro: 6	page(s) : 4488-4495
note :				
remarque :	BIOCH			
mot-clé :	NELIS 12147			
Bibliothèque	regu	effacé	statut	
ULB-M (MBCM BCM 2609)	21 aou 95	22 aou 95	échec	
Note: Fascicule pas reçu.				
KUL-M (MGAS)	22 aou 95	23 aou 95	succès (Prix: 200)	
UMH-BSM (SPM IAD) JOUNS)	-	-	standby	

Table 4 : Image typique d'IMPALA montrant l'état de la demande

Technologie

Pour se connecter à IMPALA, on n'a pas besoin d'une installation sophistiquée : ordinateur (PC), modem et imprimante suffisent. On peut accéder à IMPALA par trois voies de télécommunication : la simple ligne commutée, DCS (X.25) et INTERNET.

"Clearinghouse"

Un des grands avantages d'IMPALA est sa facturation globalisée. Pour ce faire, IMPALA utilise le système du "clearinghouse". Seule la différence entre ce qu'on a livré à l'ensemble des membres d'IMPALA et ce qu'on a reçu est facturée. Fini donc les petites factures, qui coûtent cher tant pour les établir que pour en assurer le paiement. IMPALA envoie à chaque bibliothèque

participante une seule facture ou note de crédit par trimestre pour toutes les bibliothèques belges.

Prix

L'utilisation d'IMPALA coûte l'équivalent d'un timbre postal, soit actuellement 16 F par demande réussie. En plus, il y a une seule fois 10.000 F à payer pour la formation (maximum trois personnes), le lunch, la documentation en français ou néerlandais et l'installation de la nouvelle bibliothèque sur IMPALA.

IMPALA n'impose pas de prix au fournisseur du document. Le système suggère par défaut le prix de 200 FB (tarif de base de la Conférence nationale des bibliothécaires en chef des universités), mais ce montant peut être modifié d'après le nombre de pages, le nombre

de volumes, les frais supplémentaires pour l'envoi.

IMPALA a été créé sans subside des autorités. Ce sont les bibliothèques universitaires et l'Université d'Anvers qui ont supporté les coûts de sa création. Ce sont les utilisateurs qui par le paiement de 16 FB par transaction réussie en assurent la survie.

Réciprocité

La réciprocité n'est pas requise. Un utilisateur d'IMPALA ne doit pas être fournisseur et client à la fois. Une dizaine d'utilisateurs actuels (essentiellement dans le secteur privé) sont des utilisateurs passifs. BLDSC, KNAW, TU-Delft et bientôt aussi l'INIST et la ville de Wageningen sont uniquement des fournisseurs.

Information de gestion

IMPALA donne à tout moment de l'information en ce qui concerne chaque demande en cours. C'est un des points forts du système. Mais il y a également les statistiques annuelles tant individuelles de chaque bibliothèque (éventuellement avec les deux volets : fournisseur et client) que globales d'IMPALA (voir table 3). En utilisant ces informations, chaque bibliothèque peut évaluer ses propres prestations comme fournisseur à d'autres bibliothèques. Elle peut également évaluer les prestations des autres et éventuellement opter pour un changement de politique dans l'envoi des demandes en tenant compte de facteurs tels que : région, rapidité de la fourniture du document, tarification⁽⁵⁾. A la fin de l'année, cha-

que bibliothèque reçoit gratuitement une liste des titres qu'elle a fréquemment sollicités pour qu'elle puisse en tenir compte dans sa politique d'acquisition. Car il est certain que le prêt interbibliothèques coûte cher et n'enrichit pas du tout la collection locale. IMPALA a aussi besoin d'informations pour s'améliorer. Un seul exemple peut en donner l'illustration. Nombreuses sont les demandes pour augmenter les messages codés. Les statistiques d'IMPALA par contre montrent que peu de messages sont utilisés couramment. Il n'y a donc pas lieu de rendre la liste plus longue. Mieux vaut la raccourcir (voir table 5). Sur les 28 messages codés, 13 seulement ont été utilisés plus de 20 fois et 9 plus de 100 fois en 1994 sur un total de 50.051 demandes.

IMPALA DANS LE FUTUR [PROCHE]

Davantage de catalogues en ligne

Il nous faut en Belgique de meilleurs instruments de localisation : un système de maintenance de nos catalogues collectifs plus interactif avec des mises à jour automatiques et régulières, une couverture complète de nos périodiques en ANTILOPE pour autant que les centres qui détiennent les périodiques puissent rendre un service endéans les 48 h, une couverture plus complète aussi de nos monographies avec le grand problème des vieux fichiers non encore numérisés.

Tout cela pose un problème financier qui ne trouvera pas facilement une réponse. Un début de solution vient d'être apporté en Flandre où le Gouvernement flamand a accordé un subside (5.000.000 FB) pour compléter ANTILOPE avec les titres non encore numérisés des Universités de Gand et Leuven et de la Bibliothèque de la ville d'Anvers. Le contrat prévoit un cofinancement de la part des bibliothèques par-

(5) S.J. BEVAN, J. HARRINGTON, Exploring the potential of new partnerships for document delivery at Cranfield University Library : report of a trial with Delft University of Technology. In : *Program*, 29 (1995) - p. 177-181.

ticipantes qui est le double de la somme investie par le Gouvernement flamand.

Le projet dispose ainsi de 15 millions de FB pour les années 1995 et 1996.

Code	Libellé	Fréquence d'utilisation
28	Manque dans notre collection	804
8	Consultation dans votre salle de lecture uniquement	673
10	Pas disponible pour le PIB	358
11	Publication prêtée jusque ...	342
14	Votre référence n'est pas correcte	185
12	En reliure jusque ...	138
19	Nous ne possédons pas ce volume de l'ouvrage	135
23	Livre pas en place	128
25	Fascicule pas reçu	120
24	Livre perdu	61
26	Pas livrable à temps	37
29	Votre référence est incomplète	29
7	Date fin de prêt	20

Table 5 : Liste partielle des messages codés avec leur fréquence d'utilisation en 1994

Davantage de fournisseurs fiables

Pour mériter une cotation "bon", il faut que la bibliothèque sollicitée réponde endéans les 48 h. Hélas, toutes les bibliothèques d'IMPALA ne sont pas de bons fournisseurs. Le "management information system" d'IMPALA fournit l'information nécessaire pour éviter les moins bons fournisseurs.

Les bibliothèques universitaires belges avec une qualité supérieure de prêt interbibliothèques (2-3 jours) reçoivent d'après la convention nationale la même somme (200 FB par article de 30 p. maximum ou par volume emprunté) qu'une bibliothèque qui a besoin de 2-3 semaines pour livrer le document. Il semble non seulement injuste de facturer le même prix pour un produit si différent, mais en plus il n'y a dans la tarification unique aucune stimulation pour améliorer le service.

Commande par l'utilisateur final

Il faut créer la possibilité d'une commande par l'utilisateur final. Dans cette optique, un contrôle budgétaire ou financier s'avérera nécessaire avant que la commande ne puisse être lancée dans le circuit du prêt interbibliothèques. Le projet fédéral VIRLIB, avec comme partenaires la Bibliothèque royale, les bibliothèques de l'ULB et celles de l'Université d'Anvers ainsi que la firme IRIS de Louvain-la-Neuve, veut créer un prototype d'un système de commande de documents par l'utilisateur final. Que les bibliothécaires n'aient pas crainte que tout contrôle leur échappe ! Le projet prévoit le "fiat" de la bibliothèque demanderesse avant le passage de la demande dans le circuit des fournisseurs IMPALA. Mais que les bibliothécaires sachent également que nos clients, les lecteurs, auront la possibilité de suivre leur demande dans leur trajet en IMPALA et qu'ils attendent le meil-

leur service possible. La fourniture d'un document n'a pas de sens si ce dernier arrive (à grand frais) en dehors de la période d'utilité pour le lecteur.

Fourniture électronique de documents

Le projet VIRLIB vise également la création d'un système de fourniture électronique de documents, de façon à éviter là aussi les retards dus à la transmission (poste et navette universitaire). Dans ce contexte, les meilleurs fournisseurs belges et étrangers pourraient livrer plus de 90 % des demandes endéans les 48 h après la demande par l'utilisateur final ou, dans le cas d'un document déjà numérisé, immédiatement après la transmission de la demande. Mais attention, dans ce marché du document électronique, il y a des concurrents pour les bibliothèques : les éditeurs et les grosses banques de données. Pour ne citer qu'un exemple : Bill Gates de Microsoft, l'homme le plus riche au monde, est en train de constituer une banque de données d'images qui dépassera bientôt le total d'un million d'images.

Copyright

A partir de maintenant, le droit d'auteur, le copyright ne quittera plus le bureau des responsables des bibliothèques⁽⁶⁾. Il faut s'attendre à une taxation forte du prêt interbibliothèques (photocopie aussi bien que prêt du livre) à l'instar de ce qui se passe actuellement en Grande-Bretagne où les utilisateurs commerciaux sont déjà soumis à cette taxation (ca. 50 FB par article photocopié). Quant au document numérisé, les obstacles sont immenses : l'intégrité du document, le plagiat qui devient

(6) Loi relative au droit d'auteur et aux droits voisins. 30.6.1994. In : *Moniteur belge*, 27.7.1994, p. 19297-19317.

tellement facile (collage de différents textes), les droits d'auteurs, les intérêts des éditeurs qui ont peur que tout contrôle ne leur échappe. De là à l'origine, le refus catégorique des éditeurs commerciaux d'accorder aux bibliothèques des licences pour des banques de données en texte intégral et des banques de données factuelles, une attitude qui vient tout doucement de changer avec l'apparition de systèmes de contrôle fiables⁽⁷⁾⁽⁸⁾.

CONCLUSION

Le futur du prêt interbibliothèques par les bibliothèques n'est pas garanti. Il y a certes des potentialités en utilisant les nouvelles technologies, mais les bibliothèques devront se battre pour leur clientèle. Dans un marché libre - bientôt grâce aux télécommunications un marché mondial libre - les bibliothèques traditionnelles doivent affronter d'autres fournisseurs avec comme armes : la qualité et le prix de leur produit et la présence immédiate de leur clientèle.

(7) EBLIDA press release. Libraries and publishers working towards a model contract on electronic copying. Statement by the publishers after the meeting of 10 July 1995 in Amsterdam.

"The electronic delivery of information significantly changes the commercial relationship between publishers and user groups. Electronic uses of copyright material will be facilitated by individual contracts between publishers and user groups, including librarians. Such contracting will allow for Electronic Document Delivery directly from publishers to users and this excludes Inter-Library Electronic Document Delivery carried out in the name of Inter-Library Lending. One way forward might be the development of a model contract between publishers and user groups."

(8) Copyright problems CITED : Does the latest initiative offer a solution ? In *Information world review*, June 1995, p. 28.

C'est précisément dans ce but qu'IM-PALA fut créé par une action solidaire de toutes les bibliothèques universitaires

belges. Ensuite, le système a été mis à la disposition d'autres bibliothèques.

* * *

Het ABCD

van de informatiewereld

Abonnementen op tijdschriften, kranten, losbladige werken en allerhande internationale publikaties worden verzorgd door Standaard Tijdschriftenservice.

Boeken : 74 Standaard Boekhandels, 63 in België en 11 in Nederland, bezorgen u snel elk boek uit binnen- en buitenland.

CD-Rom : zowel in losse verkoop als onder abonnementsvorm.

Documentleverantie : in samenwerking met 's werelds grootste documentatiecentrum "The British Library Document Supply Centre" brengen wij u binnen de 48 uur een kollektie van meer dan zeven miljoen documenten binnen handbereik :

**3.000.000 boeken • 500.000 thesissen • 300.000 conferentieverslagen
236.000 titels van tijdschriften • een massa grijze literatuur.**

Elke dag worden 14.000 aanvragen behandeld voor informatie en documentatie, voor het uitlenen van boeken of tijdschriften (± 500 Bfr. of ± 14 Hfl.)* of voor het bezorgen van fotokopies van artikels uit tijdschriften (± 250 Bfr. of ± 14 Hfl.)*.



Standaard Boekhandel
Dienst documentleverantie
Industriepark Noord 28a
B 9100 Sint-Niklaas
Tel. (+32) 3 760 22 12
Fax (+32) 3 767 92 63

Standaard 
Boekhandel

* Prijs onder voorbehoud van wijzigingen en koersschommelingen.

Bel ons vandaag nog of stuur ons deze kaart terug.

Naam _____

Instelling/Bedrijf _____

Adres : _____

Tel. _____

Gelieve uw informatie aanvragen te richten op:

▲ Boeken en tijdschriften

▲ Boeklenen

▲ CD-Rom

▲ Documentleveranties

ROLE DU BIBLIOTHECAIRE FACE AUX USAGERS : éducateur ou fournisseur d'informations

S. BAMPANGIDI TUIKALI

Assistant de Recherche

Centre de Recherches Géologiques et Minières

C.R.G.M. Kinshasa

RESUME

De nos jours, on assiste à une évolution progressive dans la conception du rôle dévolu au bibliothécaire. En effet, jadis considéré comme un gardien des livres et des documents, le bibliothécaire peut-il remplir à la fois le rôle de fournisseur d'informations et celui d'éducateur-formateur vis-à-vis de l'utilisateur ? C'est la problématique soulevée dans cet article.

ABSTRACT

Today one attends to a progressive evolution of the librarian role. Indeed considered formerly as a keeper of books, should the librarian perform both the role of an information provider and of a teacher ? That is the problematic question brought up through this paper.

1. Introduction

Notre réflexion porte sur le rôle que le bibliothécaire est appelé à tenir dans son milieu professionnel. En effet, quels que soient les différents rôles qu'il puisse jouer, il convient de souligner que l'idée de base repose sur les services à rendre aux utilisateurs.

Depuis très longtemps, la tâche à accomplir par le bibliothécaire consistait essentiellement à constituer, conserver et préserver une collection. Autant dire

que son rôle rejoignait ainsi celui du conservateur.

A l'époque dans ses rapports avec le lecteur, peu d'attention était accordée à ce dernier. Cette attitude qualifiée d'indifférence à l'égard du "client" de la bibliothèque, évoluera peu à peu vers des conceptions modernes, beaucoup plus orientées vers l'utilisateur et sa formation. Cette nouvelle philosophie met essentiellement l'accent sur l'idée de service que doit rendre le bibliothécaire aux utilisateurs ainsi qu'à la communauté.

Diana THOMAS souligne que puisqu'il existe des bibliothèques pour fournir à leur clientèle des livres et d'autres éléments d'information, elles doivent également assurer l'accessibilité aux documents proposés.⁽¹⁾ Toute la question tourne donc autour de la nature des services à fournir à l'utilisateur.

2. La nature de l'aide aux usagers

Sur le plan historique, l'expression "aide aux usagers" apparaît pour la première fois en 1890 dans les pays anglo-saxons, et ensuite aux Etats-Unis d'Amérique où les bibliothèques ont pu se développer comme des institutions indépendantes. Suite à cet essor rapide, les bibliothécaires ont senti le besoin de

(1) D.R. THOMAS, A. HINCKLEY et E. EISENBACH - *The Effective Reference Librarian* - New York : Academic press Inc, 1981, p. 4.

créer au sein de leurs organismes un service pour aider les usagers à utiliser au maximum les ressources offertes par la bibliothèque. Un tel service se désigne sous le terme de "Reference service".(2)

En effet, dans le dernier quart du 19^e siècle, les bibliothécaires ont réalisé que la politique, qui consistait à laisser à l'usager la liberté de chercher et trouver par lui-même les documents, ne pouvait guère répondre à son besoin d'informations.

Ce service d'aide consistera essentiellement à montrer à l'usager comment accéder aux documents. Il a connu son développement surtout dans les bibliothèques scolaires, ainsi que dans celles des instituts d'enseignement supérieur et universitaire. Quelques sections au sein de ces institutions se spécialisèrent d'ailleurs dans les documents de référence. Le bibliothécaire se tient à la disposition de l'usager et lui fournit directement des informations ou l'instruit sur la technique de recherche de celles-ci. Sa vocation est donc de rendre service. La nature de ces services est fonction de différentes approches qu'il poursuit à l'égard de l'utilisateur à la recherche d'informations. Nous examinerons brièvement ces différentes approches, à savoir : l'approche traditionnelle, libérale et modérée.

(2) "Reference service" signifie service de renseignements bibliographiques. Par Référence, on entend le dispositif qui permet aux opérateurs de la bibliothèque ou d'un centre d'informations et aux usagers de rechercher des renseignements précis. La section de Référence qui est placée dans la zone de lecture se compose des instruments essentiels à la recherche, c-à-d les dictionnaires, annuaires, bibliographies, catalogues d'éditeurs, etc. La caractéristique des ouvrages classés dans cette section est qu'ils sont consultés pour y trouver une information mais qu'ils ne sont pas lus de la première à la dernière page.

2.1. Approche traditionnelle

L'approche traditionnelle limite le service à rendre à l'usager, à sa formation ainsi qu'à son encadrement. A ce niveau, on considère que l'essentiel pour l'usager est de pouvoir trouver des informations par lui-même. Cette conception est celle des bibliothèques académiques dont l'objectif principal demeure l'enseignement des méthodes de recherche scientifique et bibliographique. Dans de telles bibliothèques, "le but principal des cours est d'apprendre aux étudiants à travailler en bibliothèque en vue de les rendre capables d'utiliser intelligemment une vaste documentation bibliographique et de trouver rapidement et avec précision ce qu'ils recherchent"(3). La mission éducative d'une bibliothèque universitaire auprès des usagers "consiste ainsi non pas à fournir des réponses toutes faites à leurs questions, mais à leur apprendre à utiliser les instruments de travail disponibles pour résoudre leurs propres problèmes".(4) A partir de la question posée, le bibliothécaire amènera l'usager à comprendre la méthodologie de recherche.(5)

2.2. Approche libérale

Contrairement aux conservateurs, les libéraux pensent qu'il importe de fournir directement l'information à l'usa-

- (3) Melvil DEWEY - Libraries as related to the educational work of the state - in : Regent's Bulletin, University of the State of New York, n° 3, August 1890, p. 118.
- (4) Jacques REBOUL - Les cathédrales du savoir ou les bibliothèques universitaires de recherche aux Etats-Unis : Etude d'organisation - Paris : édition Sorbone, 1982, p. 196.
- (5) William A. KATZ - Introduction to Reference Work : Volume II. Reference services and reference processes. Second edition - University of South Carolina - Mc Graw-Hill Inc, 1969, p. 39.

ger plutôt que de lui apprendre comment rechercher cette information. C'est le bibliothécaire qui apporte lui-même la réponse. Celle-ci trouvera son origine dans la recherche de littérature, la préparation d'abstracts, etc. La réponse pourra même être une information délivrée oralement. GREEN souligne que "les personnes qui utilisent une bibliothèque publique pour y mener leurs recherches ont généralement besoin d'une très grande assistance. On ne peut les envoyer chercher et sélectionner elles-mêmes les ouvrages dont elles ont besoin. Il est nécessaire de les leur apporter".⁽⁶⁾ C'est dans ce sens qu'il convient de dire que la fonction d'un service de Référence est de "localiser des réponses pour l'utilisateur".⁽⁷⁾ Derrière cette idée se profile un gain de temps au bénéfice à l'utilisateur.

2.3. Approche modérée

Cette approche est intermédiaire entre les deux précédentes. En effet, le bibliothécaire fait un effort actif pour former l'utilisateur à l'utilisation de la bibliothèque. Ceci ne l'empêche pas de répondre à ses questions.

Il faut souligner que quelques bibliothèques ont mis en place des politiques de renseignements bibliographiques basées sur ces différentes approches. C'est le cas par exemple des bibliothèques scolaires.

3. Le bibliothécaire est-il un formateur ou un fournisseur d'informations ?

L'image sociale du bibliothécaire varie dans le temps et dans l'espace. Elle dépend également de la place qu'occupe

- (6) Samuel S. GREEN - Personal relations between librarians and readers - in : *Library journal*, vol. 118, n° 11, june, p. 84.
 (7) William A. KATZ - Op. cit. - p. 45.

la bibliothèque dans une société donnée. C'est ainsi qu'il n'est pas aisé de répondre par l'affirmative ou la négative. Nous examinerons brièvement quelques considérations tirées de la littérature bibliothéconomique.

3.1. Le bibliothécaire est-il un formateur ?

Du point de vue éducatif, la bibliothèque a toujours été considérée comme un centre de formation et le bibliothécaire comme un maître qui soutient fermement les programmes de celle-ci. C'est le cas des bibliothèques universitaires pour lesquelles l'apprentissage aux méthodes de recherche bibliographique doit avant tout primer. Il constitue à maints égards un service important à rendre à l'utilisateur.

En d'autres termes "les bibliothécaires envisagent la formation comme un moyen professionnel sûr d'utiliser les ressources et techniques capables d'influer sur la compétence de l'étudiant pour accomplir le travail académique."⁽⁸⁾

Dans un environnement académique, la responsabilité primaire de la bibliothèque, en tant que réservoir de ressources documentaires, est de former les étudiants. Le bibliothécaire doit rester en contact permanent avec ces étudiants et avec le corps enseignant de l'université pour mieux déceler leurs besoins et parfois leurs insuffisances et si nécessaire les combler. Dans ce sens "le bibliothécaire doit être un maître efficace aussi bien qu'un éducateur intelligent; il doit avoir des compétences

- (8) Janet Mc NEIL HUILBERT - Library Instruction for the Small Academic Library : The total Approach - in : *The Smaller Academic Library, A Management Handbook* - Ed. Gerard B. Mc Cabe - Connecticut : Greenwood press, 1988, p. 225.

pédagogiques pour faire des démonstrations en classe et enseigner étape par étape, dans un ordre progressif de domaines : méthodes de recherche, recherche bibliographique, rédaction d'un travail de fin d'études."⁽⁹⁾

Dans son rôle de formateur, le bibliothécaire est invité à présenter des programmes de formation aussi bien aux étudiants qu'au corps enseignant et à la communauté. La formation dans les bibliothèques universitaires et scientifiques devrait comprendre par exemple : l'organisation des séminaires, la présentation audiovisuelle, le catalogage et ses normes actuelles, la politique et les méthodes d'acquisition, la présentation visuelle des collections, les services de Référence, les ateliers sur l'utilisation de l'ordinateur et même l'interview sur la consultation documentaire.

En effet, "la fonction du bibliothécaire académique est d'enseigner des techniques de recherche bibliographique, tant que cela lui est possible et en répondant aux questions des étudiants".⁽¹⁰⁾ Vu sous un aspect purement pédagogique, nous pouvons affirmer que le bibliothécaire est en somme "un instructeur qui n'enseigne pas ou qui enseigne d'une façon spécifique; il est le détenteur et le diffuseur du patrimoine culturel dont il détient les clefs; il est le médiateur de l'information. Il est le maître de ce que l'homme a de plus précieux : sa mémoire".⁽¹¹⁾

En outre, on peut dire que le succès d'une bibliothèque universitaire ou

d'enseignement supérieur est fonction du degré de son insertion dans la vie de l'université. Pour y parvenir, elle devra suivre les orientations essentielles de l'enseignement et de la recherche et soutenir des programmes spécifiques dans les différents champs disciplinaires.

3.2. Le bibliothécaire est-il fournisseur d'informations ?

Contrairement à ceux qui soutiennent que les bibliothèques sont des centres de formation dont les bibliothécaires sont les formateurs, d'autres pensent qu'elles demeurent essentiellement des centres d'information et que les bibliothécaires sont agents communicateurs de ces informations. "Fournir des informations aux usagers au moment voulu et dans la forme exigée fait partie de leurs objectifs professionnels."⁽¹²⁾

Beaucoup de renseignements sont fournis d'habitude aux utilisateurs de derrière un bureau ou un comptoir. Ces utilisateurs considèrent que leurs besoins d'informations méritent une attention plus particulière de la part du bibliothécaire. Toutefois sans pouvoir sous-estimer la fonction information, BOYD pense que "la fonction enseignement d'un service de consultation bibliographique est aussi importante que la fonction fourniture des informations, si nous voyons dans la bibliothèque une institution éducative".⁽¹³⁾

(9) J. DANIEL VANN III - Students in the library - in : The Smaller Academic Library, A Management Handbook - Ed. Gerard B. Mc Cabe - Connecticut : Greenwood press, 1988, p. 258.

(10) Ibid. - p. 263.

(11) Jacques REBOUL - Op. cit. - p. 120.

(12) Patricia F. BEIKE - Library Instruction in public Libraries : A dream deferred, a goal to actualise - in : Library instruction and Reference services - Ed. Bill KATZ and Ruth A. FRALEY - New York : The Haworth Harworth Press Inc, 1984, p. 129.

(13) A.M. BOYD - Personnel and training for reference work - in : The Reference function of the library - Ed. Pierce Butler-Chicago : University Chicago Press, 1943, p. 254.

Mais, une autre question reste posée, celle de savoir quelles espèces d'informations sont à livrer à l'utilisateur. La réponse est simple : pas n'importe lesquelles, mais seulement celles qui s'avèrent utiles.

A ce niveau, il y a dialogue avec l'usager sous forme de questions ouvertes et il faut éviter de bloquer la réponse. Le but est de connaître l'action visée, le stade d'avancement de cette action, le délai disponible pour cette action, les desiderata du demandeur en vue de l'utilisation des informations. La détermination du besoin permet de délimiter les champs d'investigation; c'est-à-dire les sources fiables. La présentation de la réponse est importante quelle qu'elle soit; il s'agit de rappeler au destinataire ce qu'il a demandé, les prescriptions qu'il a indiquées, les limites de la réponse, les raisons de cette limite et éventuellement lui conseiller des moyens complémentaires d'information.

Cependant, pour R. LESTER, il faut "donner le plus d'informations possibles dans l'espoir que quelque part sera trouvée celle qui sera pertinente."⁽¹⁴⁾ Dans tous les cas, l'objectif est d'aider le lecteur à faire un usage maximum du matériel de la collection et d'attirer son attention sur les ressources additionnelles existantes.

Pour atteindre cet objectif, l'attitude et le comportement du bibliothécaire sont des facteurs déterminants. C'est dire qu'il doit posséder un certain nombre de capacités susceptibles de susciter l'intérêt chez le demandeur. En effet, le bibliothécaire doit se montrer

(14) Ray LESTER - Clues or answers ? Which response to library users' questions ? - in : Library instruction and Reference services - Ed. Bill KATZ and Ruth A. FRALEY - New York : The Harworth Press Inc, 1984, p. 90.

imaginatif, serviable et compétent dans le domaine traité.

Cela signifie que "dans l'exercice de ses fonctions, le bibliothécaire doit être à la fois un maître des techniques documentaires, un gestionnaire et un intellectuel. Il doit se montrer bon administrateur et posséder aussi les qualités humaines et l'efficacité d'un chef d'entreprise; il doit être attiré par les contacts humains, par le rôle dynamique d'accueil et d'orientation, par la dimension sociale et l'ouverture au public".⁽¹⁵⁾

4. Conclusion

Nous avons voulu interpeller la conscience collective sur l'importance du rôle de la bibliothèque en tant qu'institution dans la vie de la nation en général et d'un individu en particulier. Chez nous, cette institution semble souvent reléguée au dernier rang. Et pourtant, l'on remarque que "le paradoxe est que cette institution qui a passé longtemps pour un souvenir périmé en voie d'oubli, pour un cimetière de la pensée humaine, devient peu à peu avec l'évolution de la civilisation moderne et ses nouvelles exigences, l'une des institutions clés, à la fois lien avec un passé intellectuel dont nous avons sans cesse besoin et instrument du savoir d'aujourd'hui et de demain, sans lesquels l'homme ne pourra plus maîtriser son évolution et sera voué à disparaître".⁽¹⁶⁾

Le bibliothécaire, dans notre pays, doit ainsi jouer pleinement le rôle qui est le sien à savoir : être l'intermédiaire entre l'usager et la source de l'information; pour mieux dire, il doit être à la fois le pédagogue et le fournisseur

(15) Jacques REBOUL - Op. cit. - p. 123.

(16) Ibid. - Op. cit. - p. 263.

des informations. Il ne saurait jouer ce rôle s'il ne possède pas une formation adéquate et appropriée. Il serait souhaitable que cette formation soit du type universitaire ou post universitaire et qu'elle débouche sur une thèse de doctorat en sciences de l'information et/ou en bibliothéconomie.

A l'instar de ses collègues d'outre-mer, le bibliothécaire doit chez nous jouir d'estime et de considération de la part de la société qui plus tard le considérera comme un érudit ou un technicien supérieur de l'information.

Par ailleurs, la bibliothèque doit devenir un centre de rayonnement d'éducation et de formation pratique de l'utilisateur, essentiellement basé sur la recherche bibliographique. Les bénéficiaires de cette formation devront être recherchés parmi les catégories sui-

vantes : étudiants, professeurs et chercheurs et qui seront étendues aux lecteurs en général. L'expérience prouve que même les chercheurs et professeurs qui prétendent user des ressources de la bibliothèque n'en utilisent qu'une infime partie. C'est pourquoi, il est important que les bibliothécaires établissent des contacts avec les usagers et imaginent toutes sortes de moyens pour faire participer ces derniers aux activités culturelles de la bibliothèque.

Nous citerons, à titre d'exemple, l'animation bibliographique sous forme de questions/réponses entre les usagers et le bibliothécaire ou de tables rondes et d'ateliers sur des sujets bibliothéconomiques. C'est de cette manière seulement que sera revalorisée la fonction du bibliothécaire dans notre pays.

* * *

A B S T R A C T S

* **DOCUMENTS :**

- **Diffusion des publications de l'ADBS au Québec et en Belgique :**

Au cours du premier semestre de cette année, l'ADBS a renforcé son dispositif de diffusion dans l'espace francophone. Ses éditions sont désormais diffusées en Belgique par le CEFAL, le Centre d'édition, de fournitures et d'aide pour la lecture, émanation du CLPCF (Centre de lecture publique de la Communauté française), installé à Liège. Et au Québec par l'ASTED, l'Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation, qui a son siège à Montréal. (Rappelons que, pour la France, c'est le service Editions de l'AFNOR qui, depuis trois ans maintenant, est notre diffuseur).

La collaboration de l'ADBS avec l'ASTED est réciproque : l'ADBS est en effet, depuis cet été, le diffuseur en France d'un certain nombre de titres de son homologue québécois, dont on trouvera la liste dans le Catalogue des publications 1995.

* **LIVRES PARUS :**

1. **Guide to libraries in London** - Valerie Mc BURNEY - The British Library - Press and Public relations; 96 Euston Road, London NW1 2DB (Tel : 0171-412 7111; Fax : 0171-412 7268; E-mail : Press-and-PR@bl.uk). - ISBN 0-7123-0821-0 - 1995 - £ 46 (+ port).

London is packed with superb libraries holding collections on all subjects from the obvious to the obscure - clarinet music, dog breeding, fans, vintage, wireless - and in a variety of places, even afloat on the Thames. Yet until now, locating collections in London has been time consuming, involving sifting through directories covering the entire UK. **Guide to Libraries in London**, just published by The British Library, solves this problem and it is one of the most detailed and authoritative directories available.

This unique new directory focuses on research collections on all subjects and in all types of library in the London area. It includes public libraries, academic libraries (universities, colleges and schools, eg Dulwich College), Government Departmental libraries and a wealth of special libraries.

This guide lists libraries in 33 London boroughs. It contains detailed entries for nearly 700 institutions (over a thousand including sub-libraries) and includes in most cases information on opening hours, stock and subject coverage, services and access for the disabled.

A detailed subject index and borough by borough listing help users to check what libraries and subject collections are located in a particular area.

Guide to Libraries in London is an essential reference source for librarians and information officers, students and academics, journalists, lawyers and those working in a company - in fact anyone who needs access to information for detailed research, either at work or in pursuing a hobby.

* PUBLICATIONS DE L'ADBS :



Viennent de paraître :
(En vente à l'ADBS)

1. L'effet INTERNET dans l'enseignement supérieur et la recherche : Actes du colloque des 16, 17 et 18 mars 1995 à Bordeaux (organisé par le CEM/GRESIC) - ouvrage coordonné par Nathalie PINEDE et Lise VIEIRA (direction : Roland DUCASSE) - Collection Sciences de l'information, série Recherches et documents - ISSN 1159-7666 - 1995 - 145 p. - 170 FF - ISBN 2-901046-87-8.

L'extension des réseaux de campus et la multiplication des points d'accès à Internet potentialisent considérablement les capacités de communication de l'information scientifique et technique pour l'enseignement supérieur et la recherche : partant de ce constat, le Centre d'étude des médias, Groupe de recherche expérimentale sur les systèmes informatisés de communication (CEM-GRESIC) de Bordeaux organisait en mars 1995 un colloque destiné à faire le point sur la situation actuelle et sur ses prolongements possibles.

Diverses initiatives ont en effet été prises par les principaux acteurs concernés : universitaires, chercheurs, formateurs, responsables de bibliothèques universitaires, de centres de documentation, de services d'information scientifique et technique. Cet ouvrage rassemble les textes de dix-sept communications faites lors de ce colloque.

SOMMAIRE

- ◇ **Préface**
Nathalie PINEDE, Lise VIEIRA,
Roland DUCASSE.

Les services communs de
documentation et les bibliothèques
universitaires

- ◇ **Politique de l'organisation documentaire à l'université : bilans et perspectives**
Nathalie PINEDE, CEM-GRESIC.
- ◇ **Politique documentaire et stratégies d'établissement : l'exemple de l'Université Michel de Montaigne - Bordeaux 3**
Noble AKAM, CEM-GRESIC/URFIST.
- ◇ **Bibliothèques et réseaux**
Gérard BRIAND, Directeur du SICOD de Bordeaux.

La formation à l'information
scientifique et technique

- ◇ **Internet : un enjeu à saisir pour les spécialistes de l'information**
Marie-Hélène COMTE, Ingénieur Documentaliste, INRIA-Sophia-Antipolis.
Odile LUGUERN, Responsable du Centre de Documentation, INRIA-Sophia-Antipolis.
- ◇ **Former aux nouvelles compétences pour la société de l'information**
Ghislaine CHARTRON, URFIST de Paris/Ecole des Chartes.

L'exemple du réseau documentaire de
Grenoble

- ◇ **REDOC : réseau documentaire de Grenoble. Une application sur Aramis/Renater basée sur des logiciels du domaine public**
Elizabeth CHERHAL, Centre interuniversitaire de calcul de Grenoble.
Cécil GUITART, Pôle Européen.

- ◇ Assistance à l'interrogation de l'Annuaire de Redoc-Grenoble : du mot-clé Wais à la classification Dewey
Gilbert EYMARD, IUT 2 de Grenoble.
Jean-Marc FRANCONY, UIT 2 de Grenoble.

La communication entre chercheurs

- ◇ Effets de forme autour d'un débat électronique
Philippe HERT, Université de Strasbourg.

L'Internet dans les pays du sud

- ◇ Les inforoutes, objectif ou tremplin pour le développement : lecture dans le contexte tunisien
Mokhtar BEN HENDA, Assistant à l'Institut Supérieur de Documentation, Tunis.
- ◇ La communication de l'IST à l'Université Cheikh Anta Diop de Dakar : situation actuelle et perspectives
Olivier SAGNA, Maître-assistant à l'école des Bibliothécaires Archivistes et Documentalistes.

L'édition et les publications électroniques

- ◇ Evolution des formes d'édition dans le contexte multimédia : perspectives pour l'enseignement supérieur et la recherche
Lise VIEIRA, GRESIC.
- ◇ Schéma d'organisation de la presse périodique électronique accessible sur l'Internet : cas des Mathématiques et de l'Informatique
Françoise RENZETTI, Institut d'informatique et de Mathématiques Appliquées de Grenoble, Médiathèque Imag/INRIA-Rhône-Alpes.
Jean-François TETU, Université Louis Lumière, Lyon 2, Institut d'Etudes Politiques.

- ◇ Les journaux scientifiques électroniques ou la communication de la science à l'heure du réseau mondial
Hervé LE CROSNIER, Bibliothèque Scientifique, Université de Caen.

Pratiques et usages de l'Internet

- ◇ La pratique quotidienne de l'Internet dans un laboratoire de recherche fondamentale
Pierre BARTHELEMY, Laboratoire de mathématiques discrètes.

Pour une nouvelle approche des systèmes d'information

- ◇ La revue électronique de recherche lieu de convergence entre bibliothèques et presses universitaires
Jean-Claude GUEDON, Université de Montréal.
- ◇ Une ingénierie de l'information adaptée à Internet
Jacques DUCLOY, CNRS/CRIN.
- ◇ Modèle client-serveur et systèmes d'information distribués : élément pour une réingénierie des services d'information scientifique et technique
Roland DUCASSE, CEM-GRESIC.
- ◇ Adresses

2. Guide interentreprise pour la caractérisation des profils de compétences des professionnels de l'information et de la documentation : version expérimentale : ADBS, commission Métiers et qualifications - Guides professionnels. ISSN 1263-9265; 5 - 1995
57 p. - 190 FF - ISBN 2-901046-69-X.

La mission fondamentale des professionnels de l'information et de la documentation est d'assurer la mise en relation entre des demandeurs d'information et des "ressources informationnelles".

nelles" constituées généralement par les "documents". Cette profession recouvre des métiers très différents ayant des appellations diverses : documentaliste généraliste, assistant-documentaliste, bibliothécaire-documentaliste, documentaliste-archiviste, gestionnaire de banques de données, informateur, documentaliste-indexeur, documentaliste-muséographe, analyste-rédacteur, iconographe, médiathécaire, assistant d'information, courtier en information, veilleur, directeur des ressources documentaires, formateur en sciences de l'information, consultant-formateur en gestion d'information, expert en management des services d'information, spécialiste multimédia, etc.

La diversité des situations et des objectifs de mise en relation, la variété des dispositifs mis en oeuvre et des traitements, la spécificité de certains fonds documentaires ou de certains publics contribuent à une diversification croissante des pratiques professionnelles et des compétences requises pour mener à bien cette mission. Comme pour d'autres professions, la maîtrise des opérations nécessaires à l'accomplissement de la mission implique la mobilisation de savoirs, de savoir-faire et d'aptitudes multiples mais variables selon les tâches à accomplir, la complexité du dispositif mis en oeuvre, la responsabilité confiée ...

Sans préjudice d'un utile référentiel interprofessionnel, il a donc semblé indispensable d'en établir un qui soit propre aux métiers de l'information et de la documentation pour faciliter la caractérisation des divers profils de compétence susceptibles d'être rencontrés dans l'exercice de la profession.

Ce document a pour objectif principal de faciliter :

- ◇ l'évaluation des besoins en formation complémentaire lors d'entre-

- tiens entre un professionnel de l'information et son employeur,
- ◇ la description du profil de compétence requis pour pourvoir un poste dans le secteur de l'information et de la documentation,
- ◇ l'établissement d'un "profil minimum de compétence" requis pour la certification à un niveau de compétence donné,
- ◇ le questionnement lors de l'entretien entre un candidat à la certification et le jury.

Il est destiné aux professionnels de l'information et de la documentation, à leurs employeurs (actuels ou potentiels), aux organismes d'orientation professionnelle et aux organismes de recrutement, aux formateurs et aux responsables de formation, aux membres des jurys ADBS de certification de professionnels.

Elaboré au sein du groupe de travail **Caractérisation des compétences de la commission Métiers et qualifications de l'ADBS**, il est l'aboutissement de trois années de travail et en constitue une version expérimentale en cours de validation.

* **RELEVES DANS :**

1. Lectures, 1995, V 15, n° 86, septembre-octobre :
 - a. **DOSSIER : Cent ans de l'Office international de bibliographie :**
 - H. LA FONTAINE et P. OTLET pères fondateurs de la documentologie et de la lecture publique, et la France par N. RICHTER (p. 21-23).
 - Paul OTLET, l'universalisme par J. HELLEMANS et C. L'HOEST (p. 24-30).
 - La genèse d'une science de l'information par G. VAN SLYPE (p. 31-39).

- b. **Formation des bibliothécaires - INFODOC** : une formation universitaire complète des 2e et 3e cycles. (p. 53-55).

o O o

F I D N E W S

* VUS DANS LES FID NEWS BULLETINS :

- 1995, V 45, n° 6, june :

La gestion des archives et des dossiers est le thème général de ce numéro. On y trouvera les cinq articles suivants :

- a. ISO 9000 Records requirements : information management impact par K.M. LANNON (p. 181-184).

- Cet article se veut un aperçu général des exigences de la norme internationale ISO 9000 dans le domaine de la documentation. Bien que le nombre de pays utilisant cette norme soit passé de 60 à 102, une augmentation de 40 % au cours des deux dernières années, il semble qu'un grand nombre d'organisations ne sont pas familières avec les exigences de celle-ci dans le domaine de l'information.

La norme ISO 9000 exige l'enregistrement des dossiers et l'analyse fonctionnelle. Les organisations sont souvent surprises de ne pas être certifiées ou de l'être dans des délais très longs; elles oublient qu'il est nécessaire de mettre en place des systèmes d'enregistrement des dossiers qui découlent d'une analyse fonctionnelle détaillée.

L'auteur insiste sur la nécessité pour les entreprises d'élaborer un programme de gestion des dossiers et de la documentation, ce qui leur permet ainsi d'en arriver à une plus grande efficacité de fonctionnement avec des bénéficiaires de toutes sortes y compris un milieu de travail amélioré.

- b. Extending EDMS to encompass ARM: requirements at the World Bank par D. HOPKINS et al. (p. 185-190).

- Chacun a sa propre définition de la gestion des dossiers. Les grandes organisations produisent un grand nombre de documents qui sont consultés par le personnel groupé dans des sections ou divisions. Il existe plusieurs logiciels pour la gestion des dossiers; il existe également toute une panoplie de "systèmes" qui peuvent être utilisés pour cela.

Aucun de ces produits ne peut répondre aux besoins d'une fonction globale. C'est pourquoi la Banque mondiale a cru bon de mettre en pied un système électronique de gestion de dossiers pour l'ensemble de ses opérations; ce système est suffisamment flexible pour exécuter des fonctions particulières à l'intérieur de ses divisions et sections. Les auteurs décrivent les divers éléments.

- c. INTERNET and Italian archives A. VALENTE et R. SEPE (p. 191-199).

- En Italie, l'utilisation de réseaux électroniques pour l'accès à des documents historiques est passablement limitée; par exemple, compte 60.000 usagers d'Internet sur un grand total de 30.000 dans le monde. Les auteurs détaillent certains problèmes relatifs à la consultation des documents d'

chives italiens et énumèrent les documents accessibles en réseau.

d. Records management : the art of making choices par A.L.M. van HEIJST (p. 196-200).

- L'auteur fait le point sur la manière de gérer les archives.

e. Potential workflow applications par J.J.M. UIJLENBROEK (p. 201-203).

- Description de ce qu'est un plan de travail et de la relation de ce dernier avec les systèmes d'information documentaire. On analyse de plus en plus non seulement ce "plan de travail" mais on trouve de plus en plus de logiciels sur le marché comme cela a été constaté à la foire "Informatie Technologie '95" qui s'est tenue aux Pays-Bas.

* NEW PUBLICATIONS (FID, The Hague, Netherlands) :

1. FID directory - Update 1995 :

published as an interim edition of the FID Directory 1993-1995. Contains updated information on the FID Membership. (Directory 1996-1997 is to appear in 1996) by FID General Secretariat.

FID 708 annex - 1995 - 106 p. - ISBN 92-66-00-708-0. ISSN 0379-3680.

2. Quality management issues : a select bibliography for Library and Information services managers :

by P. GARROD and M. KINNEL EVANS.

The bibliography contains information on such issues as Total Quality Management; Benchmarking; Quality Assurance; Quality Management/Quality Issues; Business Process Re-engineering; Performance Indicators/Performance Measurement; Database Quality Measurement; Quality Systems; Self Assessment; SERVQUAL; Statistical Process Control; Training for Quality.

Its aim is to offer to the managers in library and information services a guide to a selection of the literature available. The focus is on current items (with one or two exceptions), considered useful and relevant to library and information managers managing services. However the selection is a subjective one, and is limited by what is readily available and hence accessible to managers.

Though quality management continues to be of interest to library and information sector, evidence suggest that practical take-up of quality initiatives is both slow and scattered. Perhaps this bibliography will help to raise awareness and get LIS units started on the long road towards excellence in our rapidly changing and competitive environment. The bibliography is intentionally selective and biased towards anglophone material.

FID 710 - 1995 - 46 p. - Occasional paper 10 - ISBN 92-66-00-710-2.

(free to all FID National Members - sold as FID publication : Member = 45 NLG; non-member : 60 NLG).

3. Towards the global information superhighway : a non-technical primer for policy makers :

by FID Task Force on Global Information Infrastructures and Superhighways. Edited by Forest WOODY HORTON Jr.

The "Primer" is produced as a special centennial publication and is designed to help top and middle level policy-makers who must make information superhighway political, economic, budgetary, social and developmental decisions in their respective countries, whether in government, in institutional settings such as academia or

development agencies, in the private sector or elsewhere. While the style of writing is informal and non-technical, our objectives are ambitious :

1. to explain the basic concept of an "information superhighway" in easy-to-understand terms;
2. to identify the issues, risks and opportunities that every traveler on the information superhighway - each private citizen, every organization, every institution, every business, all professionals and professional groups, and every nation-state - must confront and deal with early on;

3. to help develop a "Strategic Information Superhighway Plan", including an implementing programme, to guide policy-makers in systematically building their own customized responses to the information superhighway challenge, and exploiting the plans for competitive advantage and to improve the quality of life in their respective countries.

FID 711 - 1995 - 64 p. - Occasional paper 11 - ISBN 92-66-00-711-0. (free to all FID Members - further copies : 40 NLG).

* * *



ASSOCIATION BELGE DE DOCUMENTATION

BELGISCHE VERENIGING VOOR DOCUMENTATIE

asbl créée le 21.3.1947
vzw gesticht op 21.3.1947

Membres individuels
Individuele leden

Membres collectifs
Gemeenschappelijke leden

CONSEIL D'ADMINISTRATION
RAAD VAN BEHEER

Groupes de travail
Werk groepen

Assemblée Générale durant le 1^{er} trimestre
Algemene Vergadering tijdens de 1^{ste} trimester

Administrateurs - *Beheerders*

- Réunions d'information
Informatie vergaderingen

- Formation
Vorming

- Relations internationales
Membre belge de la FID et de l'ECIA
Internationale betrekkingen
Belgisch lid van het FID en van het ECIA

- Publications
Uitgaven

Cahiers de la Documentation
Bladen voor de Documentatie

ADB-Flash
BVD-Flash

Catalogue collectif de périodiques, Profil des Membres, Stages d'étudiants ...
Gezamenlijke catalogus van tijdschriften, Ledenprofiel, Studentenstages ...

CORRESPONDANCE
BRIEFWISSELING

Bd L. Schmidt-jaan, 119/b.3
Bruxelles 1040 Brussel

C.C.P./P.C.R.
GB

000-0199748-25
210-0613229-47