

ECOLE NATIONALE SUPERIEURE DES BIBLIOTHEQUES

17-21, bd du 11 novembre 1918

69621 - VILLEURBANNE

.....

1975 10 8

LE SERVICE DE DOCUMENTATION DANS UNE ENTREPRISE :

CAS D'UN PAYS EN VOIE DE DEVELOPPEMENT

.....

par :

BEN-NAOUM Fatima



sous la direction de :

M. MERLAN

M. FONTVIEILLE

.....

LYON, Juin 1975

PLAN

I - INTRODUCTION

II - LA DOCUMENTATION DANS LES PAYS EN VOIE DE DEVELOPPEMENT

III - LE SERVICE DE DOCUMENTATION : SERVICE COLLECTIF

A) Rôle de la documentation dans une entreprise

- 1 - les besoins en informations et devoir d'organisation
- 2 - rapport entre information et innovation
- 3 - les critères de choix
 - a) critères matériels
 - b) délimitation de l'aire couverte
 - c) connaissance des besoins des utilisateurs

B) Modes d'intervention du service de documentation

- 1 - les acquisitions
- 2 - la classification
- 3 - le traitement
 - a) analyse documentaire
 - b) utilisation des produits de l'analyse
 - c) la traduction
- 4 - la diffusion de la documentation et de l'information
- 5 - la recherche

C) Quelques causes du "dysfonctionnement" du service de documentation, et suggestions

I - INTRODUCTION

Le monde contemporain assiste de plus en plus à la transformation du mythe selon lequel le rôle d'une bibliothèque se limite à la conservation de livres, et à la dite "préservation de la culture" ; de même s'il fut un temps où le public motivé par un besoin quelconque, devait pour suivre la genèse de la pensée humaine se constituer sa propre documentation, nous sommes arrivés à un moment de l'histoire où il n'est possible à personne de suivre pas à pas la science et les techniques, à cause précisément d'un accroissement constant de la littérature scientifique ; nous pourrions même aller plus loin et dire que le chercheur et l'ingénieur, se perdent dans cette masse d'informations plus qu'ils ne s'y retrouvent.

On a pu maîtriser cette inflation de l'information en s'imposant une organisation ferme, et presque tous les pays de la planète se sont ainsi dotés de moyens documentaires à divers échelons pour rendre cette information plus accessible, et surtout plus utilisable.

La documentation devant servir l'Homme, au sens très large, il paraissait, tout à fait normal, qu'elle soit conçue et organisée pour la collectivité ; on lui donna donc un caractère collectif, en lui assignant le rôle d'un service commun, où toutes les personnes intéressées viennent puiser le renseignement ou les informations nécessaires. Beaucoup d'organismes de recherche et d'entreprises se sont vus obligés de réagir à certaines exigences de notre époque et combler les lacunes que pouvaient rencontrer leur personnel en pleine activité. C'est des entreprises et de leurs services de documentation que j'ai choisi de parler ici, et avant tout, j'aimerais souligner qu'il n'est pas dans mon intention de traiter de n'importe quel type d'unité documentaire ayant pour fonction de diffuser de la documentation ; et des informations à des utilisateurs, mais j'aborde ici un service inhérent à un autre organisme dont il est partie intégrante, et dont le domaine est précisément celui dans lequel évoluent les utilisateurs. Ce service de documentation appelé ainsi, parce que justement il n'est qu'un service fonctionnel n'ayant pas une pleine autonomie à proprement dit, est essentiel pour la diffusion de l'information, et il est en quelque sorte un intermédiaire entre ceux qui produisent cette information, et ceux à qui elle est destinée, les ingénieurs, les techniciens, les cadres, etc.

Aussi, je me baserai beaucoup, soit pour appuyer mes dires, soit pour mettre en relief des carences, sur le service de documentation d'une entreprise pétrochimique algérienne désignée plus exactement sous le sigle de Sonatrach (Société Nationale pour le transport et la commercialisation des hydrocarbures) que j'ai visité moi-même - ceci m'a permis de comprendre combien d'une part la documentation peut être importante dans une entreprise d'une envergure peu négligeable, et surtout de remarquer à quel point mon pays aspire, à promouvoir et à mettre sur place des structures documentaires indissociables de notre politique générale progressiste.

J'ajouterais aussi pour éviter toute confusion que le type de service de documentation évoqué ici, est loin d'être représentatif du service de documentation standardisé des pays d'Amérique ou d'Europe, où la longue tradition documentaire justifie l'élaboration ; mais en Algérie, comme dans tout autre pays en voie de développement, on ne peut faire abstraction de la réalité, et des moyens existants pour concevoir une structure naturellement liée aux conditions du moment.

Les pays en voie de développement ont pour constante préoccupation d'essayer de gagner le retard en matière d'information scientifique et technique accumulé pendant longtemps, et cette nécessité s'impose de jour en jour dans nos pays, quand il s'agit d'importer des technologies finement au point dans leurs pays d'origine, de même lorsqu'il faut prévoir des communications et des rapports avec le monde de la science.

La qualité des documents et l'intérêt qu'ils présentent pour le développement économique d'un pays peuvent varier considérablement, si bien qu'il est indispensable pour le personnel mis en place dans nos services de documentation de bien connaître les besoins relatifs à son domaine pour être à même de choisir dans la masse d'informations dont il dispose, les éléments qui présentent un intérêt direct pour notre pays.

On en arrive ainsi à l'aspect essentiel de l'importance d'un service de documentation, à savoir qu'il doit fournir à chacun les informations dont il a précisément besoin : ceci ne doit nullement rétrécir le champ d'action du service de documentation, bien au contraire, il doit toujours être au courant des derniers progrès et en être le dépositaire.

Il n'échappe aussi à personne que dans les pays en voie de développement, il existe des secteurs de pointe dans les domaines de la science et de la technique, que les services de documentation devraient justement aider à valoriser en y mettant des efforts prioritaires, nul doute qu'en Algérie, la pétrochimie, ou domaine de prédilection à l'heure actuelle, ne devrait pas échapper à la règle, mais doit inciter les instances au pouvoir autant que les responsables locaux, à tout mettre en oeuvre pour procurer la littérature scientifique et technique au personnel de l'entreprise.

II - LA DOCUMENTATION DANS LES PAYS EN VOIE DE DEVELOPPEMENT

La documentation est importante aussi bien pour les pays industrialisés que pour les pays en voie de développement. Pour les premiers le besoin est grand mais facile à satisfaire, alors que pour le second, le besoin est moins grand mais l'obtention des renseignements est plus difficile en raison du degré moindre d'industrialisation et du niveau moins élevé du progrès scientifique. Mais toutefois dans les deux cas, les possibilités de se procurer les informations les plus récentes, revêt une importance pour le pays, avec cette différence que dans les pays en voie de développement, on ne doit pas se limiter au volume d'informations obtenues, mais de faire en sorte qu'un

service documentaire soit un lieu de recherche privilégié.

LE SERVICE DE DOCUMENTATION OU SERVICE COLLECTIF

Il n'est nul besoin de rappeler qu'un individu isolé ne peut s'il veut être au courant des nouveautés ne compter que sur sa propre compétence pour mener à bien la tâche qui lui est confiée ; dans le souci de donner efficacité et rentabilité au cadre dans lequel il évolue, il doit opter pour un service coopératif, où tous travaillent en communauté ; le service de documentation se doit à cet effet d'encourager et favoriser ce climat de symbiose, où en l'absence d'efforts conjugués en commun en vue d'innover, l'organisme ou l'entreprise sont voués à l'obsolescence. Bien entendu, un service de documentation n'est pas installé au bénéfice d'un seul usager : il exerce ses activités au profit d'une collectivité donnée, et dans une entreprise, le fonds ainsi que le produit documentaire sont conçus pour cet ensemble d'individus caractérisés par des champs d'intérêt voisins ou travaillant pour le compte d'un même objectif.

Il faut dès lors considérer deux étapes inhérentes à tout service de documentation quelque soit sa structure, ou ses dimensions :

- amasser un fonds documentaire recouvrant les préoccupations de l'ensemble des usagers.
- et diffuser cette documentation auprès des usagers, après avoir discerné et jugé de la valeur actuelle ou future de cette documentation suivant les besoins de la population potentielle, comme on le verra plus loin.

Si ces opérations sont le propre même d'un service de documentation, elles ne sont nullement spontanées, ni automatiques à partir du moment où on a décidé de créer une unité documentaire, mais elles sont assumées par une ou des personnes, chargées de procurer, rechercher la documentation et mettre au point des produits documentaires.

C'est ce documentaliste qui met tout en oeuvre pour satisfaire ses utilisateurs en leur facilitant l'exploitation de la documentation, en affirmant ses méthodes de travail, en ayant une bonne expérience du travail de ses clients, et surtout en tenant compte de leur personnalité, de leurs techniques et de ce qu'ils attendent de lui.

A) ROLE DE LA DOCUMENTATION DANS UNE ENTREPRISE

Pourquoi l'entreprise a-t-elle besoin d'informations, de documents ?
Et qu'est-ce-que ce document ?

Le dictionnaire définit le document comme tout écrit qui sert de preuve ou de renseignement. Son origine étymologique (du latin "docere" ou enseigner) montre assez bien la fonction principale du document, c'est-à-

dire transmettre une information susceptible d'être consultée par quelqu'un.

Avec cette définition peu limitative, on considérerait que les imprimés, les représentations graphiques, cartes, plans, écrits manuscrits dactylographiés sont autant de documents dans la mesure où ils revêtent un caractère didactique, et ils ont d'autant plus de valeur dans un service de documentation quand ils répondent à une question précise posée dans le cadre des activités de l'entreprise.

C'est de l'information extraite du document ou du document lui-même, que l'entreprise a besoin, parce qu'ils apparaissent comme étroitement liés à sa croissance à deux points de vue :

- d'une part, ce transfert de l'information à travers l'entreprise permet son efficacité.
- d'autre part, la diffusion de ces connaissances permet aux responsables de la gestion des appareils de production de choisir correctement les solutions optimales et au corps technicien d'agir en parfaite connaissance des moyens dont ils disposent.

L'information concourt à assurer la qualité des hommes, la qualité des tâches et surtout celle de l'entreprise. Dans tous les pays, les entreprises qu'elles soient moyennes ou petites, considèrent que la fonction information-documentation a un rôle moteur dans leur vie, quand elle est bien adaptée à répondre à ce que chacune d'elles recherche. Mais si ceci est devenu vérité notoire, il faudrait cependant remarquer qu'il y a après tout une distorsion entre d'une part, l'attitude de l'entreprise qui se montre friande d'informations, mais tout en étant insatisfaite, et d'autre part, la mauvaise utilisation qu'elle fait très souvent hélas, des moyens mis à sa disposition. Ce fait est notamment fréquent dans les sociétés où un organe documentaire n'a pas obtenu une pleine importance statutaire et une structure unanimement reconnue, surtout quand cette unité se trouve rattachée à un organisme central où elle n'est qu'un service parmi les autres ; mais en revanche on lui demande d'être très fonctionnel, et assumer ses compétences avec efficacité. Cette situation anachronique doit normalement, disparaître dans un proche avenir et c'est ce qui explique la préoccupation actuelle quasi générale des responsables des moyens d'accès à l'information : étudier les besoins des entreprises, sensibiliser les utilisateurs en même temps que leur apprendre à se servir des moyens répondant à ces besoins ; ce n'est qu'ainsi que l'on peut espérer un changement de mentalité et faire admettre l'incontestable importance du service de documentation dans une collectivité et l'énorme apport qu'elle pourrait en tirer.

Cette évolution très significative de la conception même des moyens d'information dans une entreprise, est recommandable en particulier dans les pays en voie de développement, où le système doit être à tout prix envisagé afin d'atteindre l'objectif ultime ; mais pour que ces recommandations

soient applicables, il ne faudra pas agir en dehors des limites imposées par les conditions générales ; il faut aussi tenir compte des ressources et des solutions économiquement adaptables.

C'est dans cette optique qu'il faut se situer quand il s'agit d'étudier l'importance d'un service de documentation dans une entreprise d'un pays économiquement assez faible, c'est-à-dire qu'il doit fonctionner dans un but défini, proportionnellement à ses possibilités.

1 - LES BESOINS EN INFORMATIONS ET DEVOIRS D'ORGANISATION

La difficulté que rencontrent beaucoup de services de documentation est due à l'effort constant qu'ils doivent fournir pour se mettre au niveau des besoins, différents quand l'entreprise se trouve divisée en services et départements divergents quant à la nature de l'activité exercée par chacun, mais convergents vers l'objectif commun, ou raison d'être de l'entreprise. J'ai pu constater cela moi-même à Sonatrach, mais il est sûr que le problème est propre à beaucoup d'entreprises, où les besoins varient généralement avec les fonctions.

- Au niveau de la direction : les besoins en informations se situent au niveau de la perception du futur, car elles aident aux prévisions, à la gestion, à l'organisation, au développement, et elles permettent par suite de fixer une situation actuelle, passée ou future dans l'entreprise, et par rapport à l'extérieur d'éclairer des choix. Comme les intéressés ne peuvent consacrer du temps à la recherche, ni à l'exploitation des documents il est indispensable de tenir à leur disposition des produits directement accessibles, précis et brefs. Ceci suppose donc en partant d'un fonds brut, un travail minutieux de collecte, choix, exploitation rationnelle, et enfin mise en forme adaptée qui engloberait un ensemble de connaissances existantes.

- Au niveau ingénieurs, cadres, techniciens, la nécessité de disposer d'informations est ressentie avec acuité, par suite des impératifs économiques et techniques du pays, de l'éloignement des principaux gisements de l'information, et de leur ignorance des moyens existants. Ils veulent surtout des informations précises, et non pas de la documentation sous forme de listes de référence, qui à la limite pourraient être rentable pour un travail de recherche ou de mise au point, mais quasi inutile quand il s'agit de disposer de l'information au moment précis pour passer sur le chantier ou tracer un plan.

- Au niveau de l'exécution, les informations servent à réaliser des tâches définies, comme par exemple la fabrication, la gestion du personnel, contrôle, etc. . . . C'est surtout à ce niveau, que les besoins sont mal définis, si bien qu'il apparaît que les moyens traditionnels tels que bulletins bibliographiques, bibliothèque, ne conviennent pas, car les intéressés ne sont pas tout à fait versés dans l'habitude de recherche documentaire car ils utilisent généralement leur expérience et leur acquis, d'où un risque d'inadaptation de

leurs travaux par rapport à l'évolution des procédés. Ils accepteraient à la limite des informations d'une grande précision se rapprochant de très près à leurs besoins et à leurs préoccupations, ce qui implique quand on a une idée approximative de leurs problèmes de prévoir une collecte ajustée et une exploitation préalable.

- Une des fonctions non négligeables de l'information, dans notre entreprise surtout, et en général d'ailleurs, est celle qu'elle remplit dans la formation permanente, soit pour les intéressés qui complètent leur formation par une documentation appropriée à leur domaine d'action, soit pour une catégorie de personnel chargé d'assurer la formation à d'autres catégories de l'entreprise, tel que former sur place et en un temps limité un corps de protection et de sécurité contre le feu et les dommages, à l'usine elle-même.

Il va donc sans dire, que le cadre de cette formation convergeant vers des tâches déterminées, il faut penser à établir des notes, études de synthèse, des panoramas sur l'état d'une question en collaboration avec le formateur, et bien sûr des bibliographies pour accompagner et compléter cette formation. Une circulation aussi bien horizontale qu'verticale de l'information se présente comme une toile de fond, qui donnant le ton à l'entreprise, lui assure à la fois qualité, évolution et lui permet :

- . de repérer et quantifier les facteurs qui influent sur son activité.
- . de mettre au point des produits nouveaux.
- . et surtout de s'adapter aux transformations.

2 - RAPPORT INFORMATION-INNOVATION DANS L'ENTREPRISE

Nous avons vu que le produit nouveau est le résultat d'une suite d'informations précises choisies judicieusement dans l'arsenal des connaissances disponibles et nécessaires à la conception et à chacune des étapes d'élaboration du produit. Pour ce faire, il faut que :

- les informations existantes en gros en divers points du globe aient été rassemblées et organisées pour permettre à chaque individu du personnel de l'entreprise de choisir celles qui lui sont utiles faute de quoi un cheminement purement hasardeux risquerait d'éloigner du champ de vision, nombre de connaissances utiles aux différentes activités.
- les informations parviennent à chacun dans un langage qui soit le sien et aussi faire en sorte que chacun ait le souci de rechercher des connaissances en dehors de la spécialité respective, le caractère de l'innovation amenant à puiser à des catégories variées de connaissances.

Il faudrait retenir maintenant après tout ce qui a été dit

jusque là, que l'information dans l'entreprise n'est pas un but en soi, car étant en relation avec l'évolution, elle est obligée de perdre de son caractère figé, d'autant plus qu'elle a, il faut de dire, une durée de validité très courte par moment, et un intérêt nuancé selon les destinataires ; ceci nous amène à concevoir un service de documentation en roulement permanent, afin que la documentation soit perçue en temps opportun et transmise le plus rapidement possible alors qu'elle est encore valable.

3 - LES CRITERES DE CHOIX

Nous allons maintenant examiner les critères à prendre en considération, à partir du moment où a été prise la décision de doter l'entreprise d'un service de documentation, ces critères sont très importants car ils permettent de situer l'importance du service par rapport à l'ensemble de l'entreprise, et d'autre part de juger de l'efficacité et de son non fonctionnement.

En faisant abstraction du niveau de l'activité du centre et de ses tâches, que nous évoquerons plus loin, il conviendrait de mettre en relief ces critères de base : place disponible, locaux utilisables, le personnel et surtout le budget.

Pour déterminer avec réalisme la dimension optimum d'un service de documentation et le montant du budget nécessaire, il faut considérer son évolution probable au cours des années, car une institution de ce genre connaît nécessairement une croissance due à l'accumulation naturelle des documents, et au caractère cumulatif de ce travail : on peut estimer que le rythme de cette croissance pour un service qui n'a pas trop de handicaps est de l'ordre de 5% par an, ce qui représente un doublement des dimensions du service tous les ans.

Ces deux éléments matériels, budget et locaux, sont des critères décisifs, et il y aurait grand tort à implanter dans une entreprise, surtout dans un pays comme le nôtre, un service pour suivre une mode, ou illusionner le personnel sur un service dont il ne tirerait aucun profit. Un service trop exigü, ou fonctionnant avec des moyens trop réduits, risquerait fort de s'estomper, et avec un peu de chance, servir de bureau de renseignements pour les étrangers à l'entreprise.

Toujours en parlant de l'élément "taille" du service à prévoir, je voudrai l'illustrer par l'exemple de l'entreprise Sonatrach, où les services rendus par l'unité documentaire existante n'étaient pas proportionnels aux besoins réels de l'entreprise tout entière, car au départ, le service n'avait pas été conçu dans la même tranche que les autres services analogues.

Le service de documentation avait été organisé dans le cadre d'un département technique, pour les ingénieurs et les architectes, mais comme dans une entreprise, il ne peut y avoir de vase clos, le service s'est vu

sollicité au-delà des frontières initiales, et aussi il a du étendre ses ramifications à d'autres secteurs de l'entreprise, tels que la comptabilité, la sécurité, l'administration, etc.....

Bien entendu, par rapport à la taille de l'entreprise, ses besoins quotidiens, ses activités variées, voire sa place sur le plan international, les services rendus par l'organe de documentation étaient on ne peut plus, trop insuffisants, et ne pouvaient combler le décalage certain, face à une demande sans cesse croissante.

Les responsables de l'entreprise ont très vite pris conscience de ce problème et n'hésitent pas à repenser, ou du moins à préciser les fonctions véritables du service en décidant de mettre sur pied une unité tout à fait nouvelle, plus vaste, plus proportionnelle à l'ensemble de la Société, avec à la base une structure et des objectifs préalablement définis. Ce problème n'est d'ailleurs pas propre à cette entreprise particulièrement, mais il reflète assez bien tant en Algérie que dans tout autre pays en développement, que la fonction de la documentation n'a pas toujours eu hélas la part qu'il lui revenait, faute justement d'une intervention des autorités à la source, qui sont seules capables d'institutionnaliser un organe quelqu'il soit, ou au moins le faire admettre par la base. Cette solution n'est de toute manière pas à sens unique, mais il y a intérêt à souligner la circularité qu'elle a avec une motivation et une demande dans un état latent, l'une et l'autre nécessaire à la mise sur pied d'un organe documentaire.

Le facteur budgétaire est un aspect tout nouveau pour tout pays en voie de développement qui ne voudrait nullement sacrifier ses besoins d'information. Si ceux-ci sont réellement ressentis, le service de documentation devient automatiquement une fonction dans l'entreprise, et partout se trouve ainsi soumis aux lois et impératifs financiers des autres activités. Une question se pose donc aux responsables : quelle part du budget consacrer au service de documentation, sur quelle base l'évaluer et comment tirer le meilleur profit à un coût moindre ?

Les responsables et membres des entreprises de nos pays, ont une notion assez définie des coûts : aussi ils n'accepteront de payer l'information que si les produits offerts sont utiles et faciles à utiliser.

Mais force est de constater que l'on ne sait ni mesurer ni même évaluer ce que rapporte l'information pour l'entreprise ; on sait seulement l'ampleur du risque dû à un manque d'informations friables et adaptées.

Cependant on pourra toujours dire qu'il faut adapter les services aux possibilités proposées par l'entreprise ; si celles-ci sont modiques et inadéquates par rapport à la "demande", il y a de fortes chances pour que le service de documentation soit condamné à un état embryonnaire pour une large fraction de son existence.

Parallèlement aux solutions matérielles proposées, la phase de recrutement du personnel, est aussi essentielle, une fois que les dimensions du service aient été déterminées.

Il ne faut pas se dissimuler que si les services de documentation et centres d'information des pays industrialisés ont su être aussi efficaces et aussi importants à l'heure actuelle, c'est bien parce qu'aux moyens matériels déjà largement au point, on a greffé un personnel adéquat, et en parfaite connaissance de ces moyens, et de la tâche qui lui était confiée.

On ne pourrait sous-estimer l'importance que ce facteur humain pourrait avoir sur la valeur des services rendus : dans les pays en voie de développement, les jeunes talents ne manquent pas, mais c'est plutôt les moyens de les former qui font défaut.

Pour gagner le maximum de temps, plusieurs pays ont opté pour la formation des jeunes à l'étranger, et faire en sorte de les récupérer au plus vite dans les services où ce problème de personnel reste en suspens.

a) Critères matériels

Nous avons pu juger jusque là de l'importance de la documentation aussi bien pour l'entreprise et son évolution que pour l'utilisateur qui en y consacrant quelques heures, assure la qualité de sa tâche, et se maintient au diapason des nouveautés dans le domaine dans lequel il exerce. Pour en arriver à ce point, tout service de documentation doit effectuer une suite d'opérations : analyser le besoin, déceler les sources valables, choisir les documents utiles, les exploiter et extraire l'information nécessaire.

Mais il conviendrait de se poser la question suivante : comment un service de documentation peut-il proposer ses services ? Qui doit-il servir ? Quelle est la nature du produit qu'il doit fournir ?

Avant d'aborder la question des opérations à mener dans la chaîne documentaire, il faut d'abord mettre en relief les critères sur lesquels un service de documentation doit se baser pour entamer sa tâche. Il doit connaître les besoins exacts de l'entreprise en informations, d'une façon globale, et les préoccupations des utilisateurs ou groupes d'utilisateurs d'une façon plus précise.

b) Délimitation de l'aire couverte

La délimitation de l'aire couverte est réellement une préoccupation pour un service de documentation, et elle est par la même une partie de la politique de l'entreprise : elle doit être faite conjointement par les responsables de l'entreprise ayant une connaissance générale des problèmes

auxquels se heurtent les services et les départements, et par les personnes chargées de la fonction documentaire. Cette collaboration est d'autant plus nécessaire qu'elle facilite la tâche du documentaliste tout en garantissant la rentabilité des services rendus pour les responsables. Il est donc nécessaire de définir dès le début et bien clairement le ou les domaines à couvrir, et ce n'est qu'une fois, les spécialités retenues que l'on peut entrevoir les grandes lignes, et les catégories de documentation avec lesquelles fonctionnera le service.

c) Connaissance des besoins des utilisateurs

La connaissance des besoins des utilisateurs, est un facteur déterminant, préliminaire à toute opération, une fois que le service de documentation a été mis sur pied. Cette connaissance n'est pas le fruit d'une construction imaginaire, car le documentaliste ne doit en aucun cas se substituer à ses utilisateurs pour juger de la documentation nécessaire dans le service : ses efforts ultérieurs seraient peine perdue et non compensée. La connaissance des besoins des utilisateurs est possible après une enquête que l'on aura menée auprès d'eux pour connaître leurs souhaits et leurs préoccupations.

Cette étude est préliminaire avant toute option : le produit documentaire est un produit au sens économique du terme ; il est donc justiciable des méthodes de marketing, pour éviter à la fois une mévente de ce produit et une mauvaise assimilation d'une documentation mal adaptée.

Dans plusieurs cas, cette enquête pourrait jouer le rôle de "révélateur" car combien de fois a-t-elle permis à un sujet d'exprimer des besoins jusque là latents, alors que le documentaliste avait jugé ses utilisateurs non motivés.

De plus, les résultats de cette enquête ne doivent pas figer la compétence du service, car il ne faut surtout pas oublier que les besoins évoluent sans cesse d'une part, les usagers ont des besoins réguliers liés à leurs fonctions, ce qui nous permet d'entrevoir un profil pour chaque type d'utilisateur, et d'autre part, ces mêmes utilisateurs peuvent avoir des besoins ponctuels liés à leurs activités du moment, et donc en continuel renouvellement.

De nombreuses méthodes propres à toute enquête sont disponibles, comme le questionnaire adressé par écrit, l'entretien oral, pour ne citer que ceux-ci.

Cependant si cette enquête sur les besoins est nécessaire, elle n'est pas la seule mesure à appliquer : il faut aussi tenir compte du groupe social représenté par exemple par une profession, des moyens d'information disponibles et du coût, comme il a déjà été exposé plus haut.

Il faudrait aussi remarquer que si l'enquête permet de déceler les préoccupations de chacun, elle révèle aussi les niveaux d'utilisateurs, d'où des degrés de spécialisation dans l'information. En effet, j'ai pu remarquer dans l'entreprise Sonatrach notamment, que la documentation scientifique et technique susceptible d'intéresser les ingénieurs, techniciens supérieurs et chefs de projet, étaient très souvent formulée dans un langage spécialisé, et créait ainsi des barrières pour le moins linguistiques pour des groupes d'utilisateurs différents. Nous verrons plus loin comment rendre l'information plus homogène, en faisant éclater dans la mesure du possible ces barrières.

B - MODES D'INTERVENTION DU SERVICE DE DOCUMENTATION

Il est tout à fait indéniable qu'un service de documentation ne puisse traiter n'importe quel volume de documents, et n'importe quel type de documentation. Ceci est surtout valable dans une entreprise où le cadre est fixé, et encore plus valable dans nos pays, où les moyens disponibles nous imposent un seuil limite au-delà duquel les tâches se compliquent.

Quand un service de documentation arrive à définir le genre de documents ayant un intérêt certain pour l'ensemble, leur nature, et la quantité approximative que l'on doit acquérir, il convient à ce moment-là d'identifier ceux que l'on doit atteindre, utiliser les mécanismes permettant de les obtenir, et les mettre à la disposition des utilisateurs.

Ainsi, pour faire ressortir les modes d'intervention généraux d'un service de documentation, je me référerai de temps à autre à mon expérience personnelle dans l'entreprise Sonatrach que j'ai visitée. Je ne retiendrai pour cela que les quatre formes de missions de base propres à tout service quelque soit son importance à savoir : les acquisitions, la classification, le traitement, la diffusion des produits documentaires et la recherche, éventuellement.

1) Les acquisitions

Il n'est pas besoin de rappeler ici les différentes formes préconisées pour acquérir de la documentation pour un service ou tout autre organe d'informations, mais je me tournerai vers les problèmes que rencontrent presque tous les jeunes pays et notamment l'Algérie pour se procurer des documents, de l'étranger, les publications locales n'étant qu'à leurs premiers balbutiements.

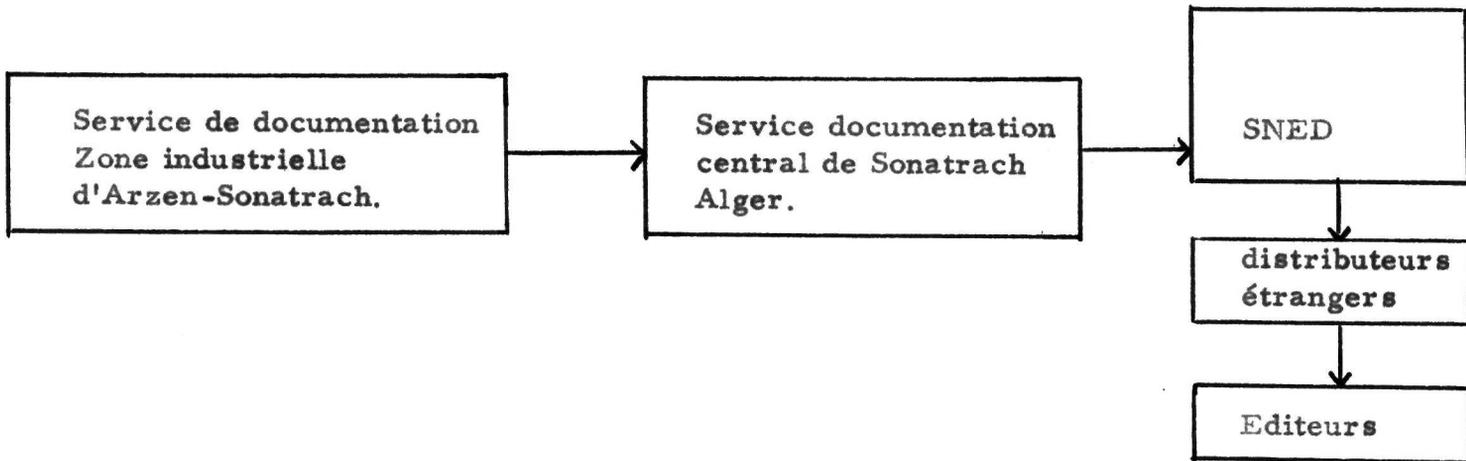
L'expérience sur le tas, nous montre de plus en plus, qu'une grande partie des informations normalement utiles ne se trouve pas uniquement dans les périodiques et les ouvrages mais aussi et surtout dans des documents moins accessibles parce que non commercialisés tels les rapports de recherche, les études, ou même encore les catalogues de fournisseurs.

A ce handicap auquel se heurte le service de documentation d'une entreprise industrielle, il faut aussi ajouter que 7 % seulement de la littérature existante est en langue française, ce qui fait que l'entreprise aspirant à accroître ses marchés à l'étranger ne doit pas se contenter de ne collecter que ces documents en langue française, mais au contraire se procurer des publications étrangères, ce qui aggrave encore la situation. Il faut aussi noter, qu'il n'existe pas un véritable organisme central en Algérie en matière de documentation et d'information, ni d'ailleurs de coopération entre les diverses unités documentaires implantées dans le pays : chaque bibliothèque ou service de documentation fonctionne indépendamment par rapport aux autres unités analogues.

L'expérience des pays industrialisés nous montre bien combien une coopération entre services documentaires peut être bénéfique pour tous les éléments du réseau, et combien les problèmes de repérage ou d'acquisition de documents sont dans certains pays, d'importance secondaire grâce à ce système.

En Algérie, ou dans tout autre pays neuf, ces problèmes se posent de façon accrue et sont très souvent une des principales causes du retard dans lequel nous vivons dans le domaine de la documentation. Il est très difficile à Sonatrach plus précisément d'acquérir la documentation souhaitée par l'ensemble, ou tout au moins de localiser ce qui est susceptible d'intéresser les utilisateurs. Ce phénomène est encore aggravé par l'impossibilité de tout responsable d'une unité documentaire, de s'adresser directement aux fournisseurs et éditeurs étrangers pour se procurer les documents concernant les spécialités de l'entreprise : toute acquisition en provenance de l'étranger doit se faire par l'intermédiaire d'un organe central, chargé à cet effet, de passer les commandes à l'étranger, et répartir la documentation aux intéressés nationaux. (voir page ci-contre croquis)

Cette mesure a sûrement raison d'être, mais elle n'est pas sans poser quelques problèmes, comme par exemple la longue durée qui peut s'écouler entre le moment de la demande d'un ouvrage et son arrivée au service. Ce retard peut aller jusqu'à plus d'un an et très souvent la demande n'est satisfaite qu'à 50 %. Quoiqu'il en soit, le service de documentation de Sonatrach a quand même en dépôt plusieurs catalogues et documents acquis par ce même système, ainsi que des ouvrages et autres documents publiés sur le territoire national ou dans l'entreprise même. IL faudrait même ajouter à ce sujet, que les rapports internes et les archives relatifs aux activités de l'entreprise sont une source d'informations précieuse,



(SNED : Société Nationale d'édition et de distribution)

car ils permettent de conserver une vue d'ensemble sur les connaissances des spécialistes et des travaux effectués dans cette même entreprise. Les périodiques constituent aussi une fraction importante du fonds documentaire ; ils sont consultés en permanence par les utilisateurs qui y trouvent des informations ponctuelles et récentes ayant trait aux techniques en cours dans les domaines de la pétrochimie, de la mécanique et autres.....

Ce type d'information ponctuelle requise, n'exclut nullement la nécessité d'une documentation rétrospective, surtout en ce qui concerne certaines spécialités comme la chimie, la photographie, le design industriel ou le dessin industriel ; mais il n'est presque pas possible de trop s'appesantir sur ce type de documentation pour les domaines proprement dit de la pétrochimie, de l'architecture ou encore du génie civil, car la littérature de la plupart de ces domaines, est en majorité présentée dans des documents à caractère périodique. Le service dispose en outre :

- d'encyclopédies générales, spécialisée, telles les "Techniques de l'ingénieur" que les utilisateurs apprécient, d'autant plus qu'elles englobent une grande partie des disciplines intéressant directement les différents services de l'entreprise.
- de dictionnaires linguistiques, techniques, et dictionnaires de définitions.
- des comptes rendus de congrès et rapports de séminaires.
- des cartes, plans et graphiques établis au cours des travaux dans les services techniques et d'étude.
- des répertoires et annuaires de produits, matériel, ainsi que les adresses des firmes ou maisons commerciales correspondantes et des brevets.

S'il fallait se référer une fois de plus aux modes d'acquisition dans les pays industrialisés, nous serons amenés à aborder la question des dons et des échanges, qui constituent, toujours dans ces pays, des ressources incontestablement non négligeables.

Je dirai donc, que l'échange n'est pas pratiqué par le service de documentation de notre entreprise, à cause précisément de cette absence de coopération entre bibliothèques sur laquelle je ne reviendrai pas, mais aussi parce que l'échange, de par sa définition même exige une contrepartie directe, même s'il ne nécessite pas de dépense immédiatement apparente. Le service de documentation étant de création récente, ne dispose pas de production échangeable, du moins, à l'heure actuelle.

De même, si le don est parfois une source précieuse pour certaines bibliothèques, un service de documentation devrait, et c'est l'avis de beaucoup de documentalistes, témoigner de quelque réserve, car les dons (surtout quand ils sont non sollicités), sont plus une charge qu'une aide. Cette remarque est encore valable dans un service de documentation technique, où on imagine mal que des documents acquis par ce biais puissent être d'une rentabilité certaine, d'une part parce que les utilisateurs

consultent généralement les mêmes documents (entendre par là les documents d'intérêt homologue), et d'autre part parce que leur traitement impose un travail dont la valeur dépasse les bénéfices que procure leur possession.

Si cette forme d'acquisition d'ouvrage a des chances sûres de gonfler le volume du fonds documentaire, elle ne garantit par ailleurs pas, la valeur du contenu de chaque document, alors même que c'est là une des principales préoccupations d'un service de documentation.

2) La classification :

C'est à ce niveau qu'est déterminée pour une grande part, l'efficacité de l'outil documentaire, car la classification implique un cadre intellectuel capable d'aborder les notions les plus diverses relatives aux techniques et aux activités d'un organisme.

La classification est d'ordre logique : elle a pour but de situer le contenu d'un document par rapport à un contexte général de catégories prévues à l'avance, pour ce faire, elle nécessite un enregistrement fidèle et précis des idées auxquelles nous pourrions toujours avoir recours, et permet par la même, une utilisation plus rapide et plus rationnelle des produits documentaires.

Aussi, un plan de classification demeure une étape assez délicate car il suppose une analyse générale de la question, et une synthèse en groupes aussi homogènes que possible. Mais cependant, un service de documentation pourra toujours dépasser les à-priori, et laisser la classification qu'il aura adoptée ouverte, afin de pouvoir y apporter des modifications ou des adjonctions avec l'évolution des questions et le contenu de la documentation.

Le plan de classification peut être facilement dégagé dans le service de documentation d'un centre de recherche ou d'une bibliothèque médicale où les classes sont bien reconnues, et bien représentées dans les divers systèmes utilisés dans le monde. Mais le problème se pose différemment dans un service de documentation tel que celui de Sonatrach, qui bien qu'ayant (selon une opinion assez générale) une vocation scientifique, ne peut s'engager à importer le plan de classification d'un service documentaire technique ou spécialisé. Il doit au contraire s'imposer une adaptation aux besoins de l'ensemble, un ensemble, comme nous l'avons vu représenté aussi bien par des ingénieurs et techniciens que par des économistes, juristes, photographes, pour ne citer que ceux-ci. On pourrait remédier à cette hétérogénéité de la documentation, qui risque fort de poser un problème, par un maximum de souplesse et un minimum d'à-prioris. Ce n'est que par cette mesure qu'on peut insérer dans le système les grands thèmes, tout en ayant la possibilité de faire régulièrement des mises à jour si elles sont nécessaires

3) Le traitement de la documentation

C'est l'ensemble des opérations à effectuer pour transformer ou mettre en forme, et restituer selon les besoins, les informations contenues dans les documents collectés.

Dans beaucoup de cas, il est assez délicat pour un documentaliste de juger de la valeur d'un document même étant en parfaite connaissance du profil de ses utilisateurs.

Quoiqu'il en soit, cette étape est une fonction qui nécessite qu'on y consacre du temps et des efforts, surtout quand il n'existe pas à un niveau supérieur, un organe central chargé de cette mission. S'il en est ainsi, il relève du ressort de chaque service de traiter sa propre documentation afin qu'elle soit utilisable par les utilisateurs. Toutefois cette étape du traitement n'est guère facile, en plus des difficultés du traitement des documents, il y a lieu de se rendre compte qu'il reste beaucoup à faire pour surmonter ces barrières d'abord linguistiques, et qui risquent fort de dresser des clivages entre une catégorie d'utilisateurs et une autre.

Dans un grand groupe d'utilisateurs caractérisé par des professions variées, allant d'une spécialisation accentuée vers une moindre, c'est un fait notoire que moins de la moitié des informations exploitées par les utilisateurs concernent leurs spécialités, d'où l'intérêt capital de déspecialiser les informations en les répétant à un niveau de vocabulaire "plus bas" qui servira au moins de point d'appui permettant à l'utilisateur d'accéder ensuite à un plus haut niveau.

C'est cette notion de facilité que je revendique ici, et qui devrait guider le documentaliste dans le choix de solutions pour sa documentation, car nul doute que plus l'accès à l'information donne une impression de facilité plus l'utilisateur s'en sert.

a) l'analyse documentaire : c'est l'opération consistant à représenter le contenu d'un document sous une forme différente de sa forme originelle afin d'en faciliter la consultation ou le repérage dans un stade ultérieur, car un document quelqu'il soit ne peut être enregistré dans un quelconque système documentaire sous sa forme primaire en raison de sa longueur, de sa complexité, de sa présentation.

Il faut donc transformer un document dans le cadre d'un modèle donné pour permettre son exploitation ultérieure, c'est-à-dire faire une analyse plus ou moins variable selon le degré d'élaboration et de finesse que l'on veut donner au sous-produit.

Pour analyser un document, il faut suivre un schéma, logique il faut le dire, car il consiste à partir d'un document brut vers une ou des idées embrassant l'ensemble du contenu. Ce schéma se présente en gros, ainsi :

- . lire le document d'une façon rationnelle
- . délimiter le contenu
- . extraire les informations à retenir
- . formuler l'idée retenue en langage documentaire
- . élaborer le sous-produit soit en rédigeant un résumé, soit en l'indexant. Mais l'indexation est de loin la méthode analytique la plus utilisée ; les caractéristiques du document sont exprimés dans un style très condensé ce qui garantit dans une large mesure la précision, et la simplification des opérations de recherche.

b) Utilisation des produits de l'analyse

L'analyse des documents nous apparaît comme ayant une importance décisive, car de ses résultats dépendent les produits documentaires grâce auxquels les usagers pourront par eux-mêmes accéder aux documents, même sans solliciter l'aide du documentaliste.

On peut donc élaborer, après avoir dépouillé et analysé les caractéristiques de chaque document, des synthèses, des fichiers, des bibliographies, un thésaurus index, etc.

Beaucoup de services de documentation ont été amenés un jour à établir un thésaurus, quand le plan de classification n'aura pas été trop éloquent pour l'utilisateur. Le thésaurus est généralement défini comme un dictionnaire organisé, constitué à partir du vocabulaire figurant dans les documents à conserver ; il sert beaucoup au moment de l'indexation dont il en est issu d'ailleurs, et il peut même être élaboré à partir des demandes des utilisateurs. Dans notre entreprise où l'automatisation n'est pas envisagée pour un proche avenir, il pourrait se présenter sous la forme d'un fichier, maniable et permettant des modifications ou des mises à jour, et servirait de bon guide pour un utilisateur amené à consulter un fichier matière.

De même le mode de pensée du groupe devrait se refléter dans les fichiers, qui sont à tout moment des outils de travail indispensables, et conçus dès la détermination des mots vedettes. La multiplication de ces fichiers serait tout ce que peut souhaiter dans un service de documentation, un fichier compensant un autre, dans les cas où l'utilisateur se sent rétif, au cours d'une recherche. Nous retiendrons les fichiers qui présentent à nos yeux le plus d'intérêt :

- . un fichier alphabétique par auteurs
- . le fichier matières peut être conçu de deux manières :

1 - la première consiste à reporter sur une fiche toutes les caractéristiques d'un document, c'est-à-dire les différents mots clés dégagés lors de l'indexation, ou bien établir une fiche par caractéristique du document. Dans ce type d'enregistrement, on obtient autant de fiches par document que de termes d'analyse.

2 - la seconde façon consiste à établir une fiche par idée, en reportant sur cette même fiche tous les documents dans lesquels cette caractéristique est apparue. Ce type de fichier serait donc déterminé par les termes d'analyse.

Ces deux types de fichiers matières peuvent être soit classé dans un ordre hiérarchisé ou systématique, soit analytique, c'est-à-dire classé selon l'ordre alphabétique des mots clés mis en vedette.

. il est aussi recommandable d'établir des fichiers de périodiques reçus par le service, de brochures de comptes-rendus de corrigés et rapports de séminaires. Ces derniers sont nombreux particulièrement dans les domaines relatifs à la technique et à la pétrochimie. L'ensemble de ces fichiers (non exhaustif il faut le dire) doit permettre à l'utilisateur de s'assurer du contenu exact de la documentation possédée, et de vérifier grâce à la précision apportée au fichier s'il y a intérêt à effectuer une recherche dans le cadre d'une question posée.

c) La traduction

La documentation et les informations qu'un service de documentation possède ou voudrait se procurer, sont publiées généralement dans divers coins du monde, et donc en différentes langues.

Toutes ces informations resteraient inutilisées, alors que l'expérience et le nombre des activités prouvent que l'intérêt des utilisateurs pour les travaux réalisés à l'étranger est énorme. Le but d'un service de documentation est de rentabiliser au maximum ces informations présentes dans les sources originales ou traduites émanant des pays de langue difficilement compréhensible par les utilisateurs et vaincre ces obstacles qui empêchent l'accès ou la diffusion. Anglais, russe, allemand, japonais..... sont autant de langues qui s'imposent à tous ceux qui choisissent de se documenter bien que l'on constate une nette prédominance de l'Anglais. Dans notre entreprise notamment, le personnel regroupe aussi bien des nationaux que des étrangers en provenance de Grande-Bretagne, du Japon et autres pays du Moyen et Extrême-Orient. La tâche s'avère double, car il faut traduire d'une part les ouvrages étrangers pour le personnel national, en langue

française, et d'autre part en faire de même pour les ouvrages français que les ingénieurs et techniciens étrangers affectent bien. La situation étant ce qu'elle est, il faut l'accepter et essayer de mener à bien notre tâche en apportant à l'entreprise une solution optimale, compte tenu de nos modestes moyens.

L'effectif d'un service de documentation devrait donc comprendre un traducteur ; la tâche de celui-ci n'exige pas nécessairement une spécialisation, mais elle doit être basée par contre sur des connaissances linguistiques approfondies, une culture scientifique portant globalement sur un certain nombre de disciplines que le traducteur est appelé à traiter. Dans le cas où le thésaurus est établi, il servirait beaucoup à lever l'ambiguïté qui peut se produire sur le choix de deux traductions possibles même après consultation d'un dictionnaire.

4) La diffusion de la documentation et de l'information

Les prestations que l'utilisateur peut recevoir d'un service de documentation, sont variées, mais elles peuvent être résumées à deux formes fondamentales :

- le tri de tout ou d'une partie du fonds documentaire pour un groupe de destinataires fixé à l'avance. Cette diffusion est dite systématique, c'est-à-dire qu'il y a distribution de l'information, non traitée, quand il s'agit de la circulation de revues ou photocopies de sommaires, et traitée si le service élabore des bulletins de résumés et des index. De cette façon, l'information est sélectionnée avant de parvenir aux utilisateurs et la quantité des textes que chacun doit lire est ainsi bien moindre.

- la seconde initiative possible pour un service de documentation, serait d'extraire un certain nombre de références qu'il juge intéressantes, à partir du fonds de documents. Cette forme de diffusion orientée, appelée aussi sélective, serait la forme idéale pour les utilisateurs, car l'information est sélectionnée en fonction même de leurs questions, et les résumés qui peuvent être insérés les fixent sur le contenu du document. Cette dernière solution est très rentable, mais il faut constater qu'elle ne convient qu'aux petits groupes dont on connaît le profil respectif.

Dans une entreprise où les utilisateurs sont assez différenciés par leurs besoins, une diffusion de type systématique serait mieux adaptée.

Quant à la diffusion de l'information proprement dite elle consiste à fournir des réponses immédiates aux questions des utilisateurs, et non une liste de références ou de documents que l'utilisateur devra exploiter tout seul.

Cette forme de prestation très caractéristique d'un service de documentation, surtout dans une entreprise, joue le rôle de la fonction S. V. P. si revendiquée par les utilisateurs. D'après l'enquête que j'ai faite auprès d'un groupe d'utilisateurs de l'entreprise Sonatrach j'ai pu me rendre compte de la dimension "concrète" que chacun attend de cette fonction-information.

Ainsi, à la question : "Quel genre de renseignements venez-vous chercher ?" les réponses étaient les suivantes :

- Pour un ingénieur en mécanique : exemples de calculs et d'installation, renseignements sur les fournisseurs, et sur les dimensions.
- Pour un ingénieur agronome : données statistiques.
- Pour un autre ingénieur : renseignements concernant les dimensions des accessoires et du matériel.
- Pour un chef de section dessin industriel : renseignements sur la standardisation, fabrication locale dans l'industrie du bâtiment.

5) La recherche

La recherche documentaire est l'acte par lequel on retrouve dans la masse des connaissances le ou les documents répondant pertinemment à une question.

Aussi, dans un service de documentation, l'utilisateur peut aussi bien ne pas faire appel au documentaliste, et entreprendre lui-même une recherche, avec laquelle il aura pu être familiarisé durant ses études ou dans des bibliothèques. La seule condition requise pour cette recherche personnelle est une idée préconçue sur le type de fichier qu'il aura choisi de consulter, ainsi que la technique qu'il implique.

La variété des fichiers voit encore se confirmer son importance, à ce niveau précisément. De ce fait, cette recette est à retenir par tout service de documentation : s'il se doit d'être omniprésent entre l'utilisateur et la documentation, il doit aussi et de plus en plus permettre à ses clients d'avoir une expérience personnelle avec la documentation, et d'associer son besoin à sa propre initiative. Toujours d'après l'enquête que j'avais lancée auprès d'un groupe d'utilisateurs à mon entreprise, il s'est avéré que plusieurs d'entre eux, ne négligeaient pas l'importance des informations qu'ils découvraient eux-mêmes, au cours de recherches personnelles. Mais même ceux qui ne cherchaient pas, seuls, leur propre

documentation, souhaitaient de vive voix pouvoir le faire, s'ils disposaient de temps libre. Ainsi donc, à la question : "Faites-vous votre propre sélection de documents qui vous intéressent ?", j'ai pu obtenir sur 10 réponses : 7 "oui" et 3 "non".

L'autre variante de la recherche documentaire est celle qui est déléguée au documentaliste en vue d'une efficacité optimum du résultat. Pour entreprendre cette tâche délicate, le documentaliste doit au préalable se fixer une stratégie de recherche au terme de laquelle il peut s'engager à formuler une ou des réponses.

Il va de soi que quelque soit le groupe d'utilisateurs, une question même formulée dans les mêmes termes, a nécessairement des réponses nuancées pour chaque utilisateur ; ceci s'explique en grande partie par l'usage potentiel que chaque utilisateur entend faire de l'information (selon qu'il soit ingénieur, technicien, etc. . . .).

Le problème ne se pose pas d'une façon accrue pour la documentation à caractère général, mais il est très évident dans les domaines techniques et scientifiques.

De même, il y a intérêt de prévoir les limites de la réponse souhaitée par l'utilisateur et le niveau temporel qui caractériserait la recherche.

Pour ce faire, il convient de s'interroger de la façon suivante avant d'appréhender une recherche sur une question donnée

- Quelles sont les limites exactes du sujet ?
- A partir de quelle date des publications s'y rapportant présentent-elles de l'intérêt ?
- Quels doivent être le degré de minutie des recherches, ou la précision des informations fournies ?

Cette délimitation des formes d'une question posée, permettra au documentaliste de dégager un schéma méthodique, d'abord temporel,

demande d'information	ponctuelle
"	"
"	"
	courante
	rétrospective

et de le guider vers des instruments de référence et des sources qu'il connaît bien.

C) QUELQUES CAUSES DU "DYSFONCTIONNEMENT" DU SERVICE DE DOCUMENTATION "SONATRACH" ET SUGGESTIONS

Nous venons de synthétiser dans cet exposé les fonctions propres à un service de documentation, et on a pu voir, à plusieurs reprises, le rôle et l'importance qu'il peut avoir pour un groupe humain, évoluant dans un cadre donné.

Si l'on avait à récapituler, un tableau synoptique nous mettrait à la lumière du jour ce schéma de base, commun à tous les services de documentation, et sans lequel il aurait été inutile de créer un service. Nous sommes amenés à retenir que ;

- le service de documentation est chargé de remplir une fonction documentaire auprès du personnel pour qui il a été créé.

- il doit mettre à la disposition de ces usagers des moyens propres à leur faciliter l'accès à la documentation et à l'obtention du renseignement fondamental à l'exercice de leurs fonctions.

- il doit agir en fonction de la réaction de ses utilisateurs pour concevoir des méthodes et des moyens de fonctionnement.

- il doit confronter son offre avec la demande des utilisateurs pour pouvoir évaluer son efficacité, ses limites, et les lacunes engendrées par le système. Cette confrontation est seule capable de lui indiquer la voie vers des modifications, éventuelles, des corrections ou à des changements radicaux.

C'est dans cette complémentarité entre l'offre et la demande que réside l'évolution du service, et les seules conditions requises pour créer cette complicité, seraient souplesse et disponibilité du documentaliste, et une non passivité des utilisateurs.

La recette paraît simple, et n'exigerait à priori que de la bonne volonté, mais peut-on en vérité la transplanter dans n'importe quel service de documentation, au risque de la remettre en question ? En d'autres termes, peut-on dire qu'il y a toujours que ces deux conditions pour faire marcher le service de documentation ?

La question reste posée, mais nous pouvons apporter quelques explications pour montrer qu'il peut y avoir effectivement une faille entre documentalistes et utilisateurs, mais sans pour cela l'attribuer à l'une des deux parties.

D'après mon enquête, et selon le point de vue du responsable du service de documentation de mon entreprise, je suis obligée de penser que tous les efforts que l'on peut fournir et toutes les suggestions que l'on peut émettre n'aident pas à surmonter certains problèmes, maintenant chroniques ; pour illustrer ma pensée, j'avancerai avec amertume quelques points qui éclairciront mieux ce que l'on peut appeler dysfonctionnement, entre le service et le public.

D'abord, je dirai, que considérant l'entreprise dans son ensemble :

- le personnel n'est pas fort lecteur ; il est pris d'une part par son travail, et au terme de la journée, est plus tenté de rentrer que de retrouver la documentation et les livres. La seconde raison est importante car elle est relative à l'éloignement du lieu de travail, donc du service de documentation (cette raison est liée à la première).

J'irai même plus loin en disant qu'un rapprochement du service de documentation du personnel, ne résoudrait pas tous les problèmes, car il ne faut pas oublier aussi, que nos nationaux en Algérie, ne sont pas du genre fort consommateurs de livres, pour des raisons diverses : sociales d'abord (le livre ne représente pas de valeur évidente ou pragmatique), et économiques (l'achat d'un livre suppose une dépense, non "rentabilisée").

- les utilisateurs que j'ai pu contacter, fréquentent très peu les bibliothèques extérieures à l'entreprise ou presque pas ; certains m'ont même répondu qu'ils n'en ressentaient pas le besoin".

- le service de documentation accueille presque toujours les mêmes personnes ; le reste du personnel y vient très rarement, probablement pour deux raisons : soit qu'ils ignorent les possibilités offertes par le service de documentation, soit qu'ils n'en attendent pas grand chose, tout en connaissant, au moins partiellement, la gamme des informations susceptibles d'être fournies.

- le fonds d'ouvrages est sujet à l'immobilité, sinon à un roulement très lent, à cause précisément des difficultés d'approvisionnement et de distribution, évoquées déjà dans le chapitre des acquisitions.

- on pourrait ajouter à cela l'insuffisance en personnel qui est assez caractéristique du service de documentation, et des unités documentaires en Algérie d'une manière générale. Il semblerait que la branche n'attire pas beaucoup les jeunes gens et jeunes filles, car le statut du personnel des bibliothèques et organes de documentaire n'ont pas été clairement définis par le Ministre de l'Information. (Ce même Ministère vient de prendre récemment le problème en main).

Nous remarquons donc quelques uns des nombreux problèmes auxquels se heurte notre service de documentation. Nous recommanderons toujours des idées et des initiatives en séries pour permettre la bonne marche du service, mais il faut aussi tenir compte de ces lacunes, autres que les défauts organiques relatifs à la valeur du système en place.

Ces problèmes qui échappent au documentaliste, quand il n'est pas lui-même victime, ne peuvent avoir un terme qui si une intervention au sommet et une évolution de la société sont enclenchées.

Aussi en attendant "une heure meilleure", le service de documentation pourra toujours continuer dans la voie qu'il s'est assignée, en proposant en permanence de la documentation et de l'information, et ce de manière prospective, c'est-à-dire qu'il doit prévoir les domaines qui susciteraient de la demande, et des méthodes qui attireraient ces non-utilisateurs, satisfaits de leur acquis.

En corollaire, nous lui recommanderons de solliciter les demandes des utilisateurs potentiels tant que ceux-ci n'auront pas pris l'habitude de se faire à la documentation. Pour créer des rapports de coopération, et nous l'avons vu, il est bon de devancer les désirs documentaires de son public. Le documentaliste inspirera peut être davantage de confiance s'il prend l'initiative d'aller au devant de la demande non encore explicitée et de proposer des services qui à la longue favoriseront la motivation chez ces employés de l'entreprise "qui iraient au service de documentation s'ils en avaient le temps" (sic d'après des réponses dans l'enquête)...

En conclusion, je dirai que les problèmes de documentation ont exactement la même importance que ceux du développement d'un pays. Aussi ceux qui encouragent et financent le développement devraient-ils accorder les mêmes moyens de promotion et de financement à la documentation.

C'est là à mon sens que réside le salut ou le début d'une ère nouvelle pour la documentation et son insertion dans les moeurs de ceux que l'on veut toucher.

BIBLIOGRAPHIE

- BERNATENE (H.). - Comment concevoir, réaliser et utiliser une documentation. - Les Editions d'Organisation, 1967.

- VANDIJK (Marcel) & VANSLYPE (Georges). - Le service de documentation face à l'explosion de l'information. - Les Editions d'Organisation, 1969.

- DUCAS (Michel). - La science de l'information et l'administration de la recherche. (In : Chimie et industrie. Génie Chimique. Vol. 103 N° 5, Mars 1970).

- CHAUMIER (Jacques). - Les techniques documentaires. - Presses universitaires de France, 1974. - (Que sais-je).

- L'information économique des entreprises. (In : Documentaliste. Mars 1972. vol. 9, n° 1).

- Association tunisienne des documentalistes, bibliothécaires et archivistes. - Tunis, vol. 5 n° 3, 1973.

- Les problèmes de documentation des pays en voie de développement. (In : La Revue de documentation. 1958).

- Une méthode pour l'étude des besoins des utilisateurs. (In : Documentaliste. Décembre 1974. vol. II. n° 4).

