

Caroline BOSIA ; Marie-Laure DUPARC ; Elena GILARDONI ; Anna HUG



## **LIBRARIES @ the HEART of the Information Society**

### **Prelude to the World Summit**

**Exposition dans le cadre de la Conférence préparatoire de l'IFLA au  
Sommet Mondial sur la Société de l'Information  
Genève, Palais des Nations, 3 et 4 novembre 2003**

Travail de diplôme présenté à la  
Filière Information et Documentation  
Haute Ecole de Gestion de Genève

Genève, 2003

## **RÉSUMÉ**

La société contemporaine subit de profonds changements et se dirige vers un monde dans lequel l'information est devenue la matière première indispensable au bon déroulement de toutes les activités humaines : la Société de l'information.

Pour faire face aux défis et aux problèmes que cette nouvelle société pose, notamment ceux liés à la fracture numérique, l'Union Internationale des Télécommunications a décidé d'organiser le premier Sommet Mondial sur la Société de l'Information, qui aura lieu à Genève, du 10 au 12 décembre 2003.

Afin de promouvoir le rôle des bibliothèques au sein de cette société, la Fédération Internationale des Associations de Bibliothécaires et des bibliothèques a organisé une Conférence préparatoire au Sommet, qui a eu lieu les 3 et 4 novembre 2003, au Palais des Nations à Genève.

Dans ce cadre, nous avons réalisé une exposition dont le but principal était d'attirer et sensibiliser les participants à la Conférence préparatoire sur l'importance des bibliothèques dans la Société de l'information.

Nous décrivons dans ce mémoire les différentes étapes de la conception et de la réalisation de l'exposition, ainsi que les démarches entreprises afin d'accomplir ce projet.

### **Mots-clés**

Bibliothèque – Exposition professionnelle – Société de l'information – Sommet Mondial sur la Société de l'information – Technologies de l'information et de la communication

Mandat effectué pour le groupe Swiss Librarians for International Relations (SLIR), sous la supervision de Mme Danielle Mincio, responsable du département des manuscrits à la BCU de Lausanne.

Conseiller pédagogique : M. Michel Gorin, professeur de la Filière Information et Documentation de la Haute Ecole de Gestion, Genève.

Les propos émis dans ce travail n'engagent que la responsabilité de leurs auteurs.

## **REMERCIEMENTS**

Nous tenons à remercier sincèrement :

Sophie Ballmer, qui s'est occupée du graphisme de l'exposition, ainsi que ses amis professionnels qui lui ont mis à disposition du matériel.

Björn Arvidson pour la qualité de ses illustrations et sa disponibilité.

Jens Vigen (bibliothèque du CERN), Matthias Müller (bibliothèque de HEI), Carlo Bosia, Silvano Gilardoni et Cécile Duparc, qui ont relu et corrigé les traductions de nos textes.

Elena Urbanovici (BCU de Lausanne) pour la relecture finale de l'ensemble des textes de l'exposition.

La HEG de Genève, qui a montré un grand intérêt et dont le soutien a été indispensable à la bonne réalisation de notre travail, tout spécialement Yolande Estermann-Wiskott (directrice de la filière I&D) et Jean-Pascal Chapatte (directeur-adjoint de la HEG).

La bibliothèque du CIO, qui a pris en charge la rémunération de la graphiste.

La bibliothèque de l'ONU, qui nous a fourni les panneaux et aidé lors du montage de l'exposition, en particulier Pierre Le Loarer (directeur de la bibliothèque de l'ONU) et Anneleen De Jong (coordinatrice des activités culturelles à l'ONU).

Nos aimables et attentifs relecteurs du mémoire.

M. Alexis Rivier (BPU de Genève) pour avoir accepté d'être notre juré lors de la soutenance de notre mémoire.

Toutes les autres personnes qui nous ont soutenues et aidées lors de la réalisation de notre exposition.

Nous remercions le SLIR et tout particulièrement Danielle Mincio et Michel Gorin pour leur proche collaboration et leur soutien.

## **SIGLES ET ACRONYMES**

|             |  |
|-------------|--|
| BBS         | Association des Bibliothèques et Bibliothécaires Suisses   |
| BCU         | Bibliothèque Cantonale et Universitaire  |
| CERN        | Organisation européenne pour la recherche nucléaire  |
| CIO         | Comité International Olympique   |
| ECAL        | Ecole Cantonale d'Art de Lausanne  |
| HEG         | Haute Ecole de Gestion (Genève)  |
| HEI         | Hautes Etudes Internationales (Institut universitaire, Genève)   |
| HES         | Haute Ecole Spécialisée  |
| HTW         | Hochschule für Technik und Wirtschaft  |
| I&D         | Information documentaire   |
| IDS         | Informationsverbund Deutschschweiz   |
| FIAB / IFLA | Fédération Internationale des Associations de Bibliothécaires et des bibliothèques / International Federation of Libraries Institutions and Associations |
| ONG         | Organisation Non Gouvernementale   |
| ONU         | Office des Nations Unies à Genève  |
| RERO        | Réseau des bibliothèques de Suisse occidentale   |
| SES         | Sciences Economiques et Sociales (Faculté de l'Université de Genève)   |
| SLIR        | Swiss Librarians for International Relations (groupe d'intérêt de la BBS chargé de l'organisation de la Conférence préparatoire de l'IFLA)               |
| SMSI        | Sommet Mondial sur la Société de l'Information   |
| TIC         | Technologies de l'Information et de la Communication   |
| UIT         | Union Internationale des Télécommunications  |

# TABLE DES MATIÈRES

|   |    |
|---|----|
| Résumé.....   | 2  |
| Remerciements.....  | 3  |
| Sigles et Acronymes.....  | 4  |
| Table des matières.....   | 5  |
| Associations professionnelles en lien avec notre mandat .....   | 8  |
| Introduction.....   | 9  |
| Contexte .....  | 9  |
| Société de l'information et fracture numérique .....  | 9  |
| Sommet Mondial sur la Société de l'Information.....   | 10 |
| LIBRARIES @ the HEART of the Information Society : Conférence<br>préparatoire de l'IFLA au SMSI ..... | 12 |
| Mandat .....  | 14 |
| Plan du mémoire .....   | 15 |
| 1.        Concept .....   | 16 |
| 2.        Récolte d'information .....   | 19 |
| 2.1.    SMSI et Conférence préparatoire de l'IFLA.....  | 19 |
| 2.1.1.    Méthodologie .....  | 19 |
| 2.1.2.    Bilan .....   | 20 |
| 2.2.    Réalisation d'une exposition.....   | 21 |
| 2.3.    Paysage bibliothéconomique suisse .....   | 22 |
| 2.3.1.    Comment présenter ce sujet ? .....  | 22 |
| 2.3.2.    Choix des bibliothèques à présenter.....  | 22 |
| 2.3.3.    Documentation .....   | 24 |
| 2.3.4.    Bilan .....   | 24 |
| 2.4.    Prise de position des professionnels I&D .....  | 25 |
| 2.4.1.    Questionnaire .....   | 26 |
| 2.4.2.    Positionnement des étudiants I&D.....   | 42 |
| 2.4.3.    Positionnement des Ecoles professionnelles I&D suisses .....                                | 46 |

|        |   |    |
|--------|---|----|
| 2.4.4. | Participation à la Journée de réflexion des bibliothécaires suisses :<br>« La place des bibliothèques dans la Société de l'information », Fribourg, 12<br>juin 2003 ..... | 50 |
| 2.5.   | Illustrations.....  | 53 |
| 2.5.1. | Méthodologie .....  | 53 |
| 2.5.2. | Bilan .....   | 55 |
| 2.5.3. | Recours à un illustrateur.....  | 55 |
| 2.6.   | Bilan général de la récolte d'information.....  | 58 |
| 3.     | Appropriation et restitution .....  | 59 |
| 3.1.   | Paysage bibliothéconomique suisse .....   | 59 |
| 3.2.   | Illustrations.....  | 60 |
| 3.3.   | Point de vue des professionnels I&D .....   | 61 |
| 3.3.1. | Citations des professionnels I&D .....  | 61 |
| 3.3.2. | Synthèses des positionnements .....   | 62 |
| 3.3.3. | Illustrations.....  | 64 |
| 3.4.   | Validations .....   | 64 |
| 3.5.   | Disposition des panneaux.....   | 65 |
| 3.6.   | Bilan général de la partie Appropriation et restitution.....  | 66 |
| 4.     | Réalisation de l'exposition .....   | 67 |
| 4.1.   | Concept graphique et création des panneaux .....  | 67 |
| 4.1.1. | Pourquoi une graphiste ?.....   | 67 |
| 4.1.2. | Communication .....   | 67 |
| 4.1.3. | Concept graphique .....   | 68 |
| 4.1.4. | Réalisation.....  | 68 |
| 4.1.5. | Bilan de la collaboration avec la graphiste .....   | 69 |
| 4.2.   | Imprimeur.....  | 71 |
| 4.3.   | Mise en espace de l'exposition .....  | 72 |
| 4.4.   | Publicité .....   | 73 |
| 4.5.   | Budget .....  | 74 |
| 5.     | Impact de l'exposition.....   | 76 |
| 5.1.   | Le public .....   | 76 |
| 5.2.   | Nous .....  | 77 |

|   |    |
|---|----|
| Conclusion .....                                    | 78 |
| Bibliographie sélective.....                        | 81 |
| Sommet mondial sur la Société de l'information..... | 81 |
| Textes officiels.....                               | 81 |
| Prises de position et contributions .....           | 86 |
| Articles de presse .....                            | 90 |
| Sites Internet .....                                | 90 |
| Conception d'une exposition .....                   | 93 |

## ANNEXES

|           |   |
|-----------|---|
| Annexe 1  | Organisation et processus préparatoire du SMSI                    |
| Annexe 2  | Notre positionnement  |
| Annexe 3  | Grille de saisie des données sur les bibliothèques                |
| Annexe 4  | Questionnaire, version française                                  |
| Annexe 5  | Mini-questionnaire pour les étudiants                             |
| Annexe 6  | Réponses au mini-questionnaire destiné aux étudiants              |
| Annexe 7  | Textes des panneaux, partie « Présentation des bibliothèques »    |
| Annexe 8  | Textes des panneaux, partie « Positionnement des professionnels » |
| Annexe 9  | Cahier des charges pour la graphiste                              |
| Annexe 10 | Communiqué de presse  |
| Annexe 11 | Budget indicatif (15.08.2003)                                     |
| Annexe 12 | Livre d'or  |
| Annexe 13 | Questionnaire de satisfaction                                     |

# **ASSOCIATIONS PROFESSIONNELLES EN LIEN**

## **AVEC NOTRE MANDAT**

### **IFLA : International Federation of Libraries Institutions and Associations**

Fondée en 1927, l'IFLA est l'association faîtière internationale représentant les intérêts des bibliothèques et services d'information, ainsi que de leurs usagers. C'est la voix mondiale des professions liées aux bibliothèques et à l'information.

### **BBS : Association des Bibliothèques et Bibliothécaires Suisses**

Fondée en 1897, la BBS regroupe les bibliothèques suisses de toutes tailles et de tous types. Elle est aussi l'association professionnelle nationale du personnel des bibliothèques.

Ses missions principales sont :

- le renforcement de la compréhension du public et des autorités envers l'importance et les missions des bibliothèques ;
- l'intensification de la présence des bibliothèques dans le domaine politique et public ;
- le développement de la collaboration et des échanges entre bibliothèques, services d'archives et de documentation aux plans national et international ;
- la promotion et la défense des intérêts de ses membres.

### **SLIR : Swiss Librarians for International Relations**

L'association a été créée en 2002 pour succéder au Comité de soutien à la candidature de Genève pour l'organisation de la conférence de l'IFLA en 2007. Sa première mission, confiée par le Governing Board de l'IFLA, est d'organiser et de mettre sur pied la Conférence préparatoire de l'IFLA au Sommet Mondial sur la Société de l'Information. Le SLIR est un groupe d'intérêt de la BBS. Sa mission principale est d'assurer et d'encourager la présence active des bibliothèques et des bibliothécaires suisses dans les organisations professionnelles internationales en relation avec leurs domaines de compétence.



# INTRODUCTION

## *Contexte*

### **Société de l'information et fracture numérique**

La société subit actuellement une profonde mutation, la Société industrielle cède la place à la Société de l'information, dans laquelle l'information et la connaissance sont présentes dans tous les secteurs de l'activité humaine. Cette nouvelle société évolue à une vitesse vertigineuse et le développement des technologies de l'information et de la communication (TIC), notamment d'Internet, bouleverse en profondeur tous les domaines de la vie. Chacun peut théoriquement produire, traiter, conserver et diffuser l'information, à n'importe quel moment et n'importe où. Cette nouvelle société offre de réelles possibilités de dialogue et d'échanges, qui peuvent contribuer de manière décisive au développement social, économique et culturel de l'humanité, ainsi qu'à la démocratie et à la bonne gouvernance.

Malheureusement, la Société de l'information ne se développe pas partout de la même façon et une grande partie de la population mondiale en est encore exclue. Selon la constatation faite par l'Union Internationale des Télécommunications (UIT), le monde compte quelque 500 millions d'internautes, dont 80% vivent dans les pays développés. Ainsi, si deux personnes sur cinq dans le Nord peuvent aujourd'hui facilement accéder au cyberspace, le taux tombe brutalement à une sur cinquante dans les régions en voie de développement. La majorité des habitants de la planète ne bénéficie pas encore des TIC et ne peut donc pas profiter entièrement de l'accès et du partage de l'information et de la connaissance. Cet important écart entre les communautés s'appelle fracture numérique.

Les TIC se développent donc pour le moment uniquement dans les pays riches et, même à l'intérieur de ceux-ci, beaucoup de citoyens défavorisés restent à l'écart de cette révolution. Les infrastructures sont insuffisantes dans de nombreux pays et le coût des ordinateurs, des logiciels, ainsi que celui des connexions, reste trop élevé. Les équipements et les programmes sont aussi souvent trop compliqués à

utiliser et sont donc inexploitable pour beaucoup de personnes. Les technologies de l'information et de la communication se développent de plus en plus et sont toujours plus performantes, mais elles sont inutilisables si les ressources humaines et financières nécessaires à son exploitation sont insuffisantes ou inexistantes. Des risques énormes existent donc de voir se développer une Société de l'information déséquilibrée, ne tenant pas compte de la richesse culturelle et de la diversité linguistique de notre planète.

## **Sommet Mondial sur la Société de l'Information<sup>1</sup>**

### **Nécessité d'un consensus**

Pour éviter qu'une Société de l'information inégale se mette en place, il est indispensable que des mesures soient prises au niveau international et qu'une vision commune et partagée soit définie. C'est ce que le premier Sommet Mondial sur la Société de l'Information (SMSI)<sup>2</sup> va tenter de réaliser, suite à un long processus de préparation fait notamment de Conférences régionales et de Comités préparatoires (PrepComs). Sa première phase à Genève en décembre 2003 devrait déboucher sur l'adoption d'une Déclaration de principes et d'un Plan d'action réaliste et viable, proposant des solutions et des outils spécifiques pour combler le fossé entre nantis et démunis sur le plan de l'accès aux TIC. Ces propositions d'actions concrètes et l'impact du Plan d'action préparé à Genève seront évalués dans la deuxième phase du SMSI à Tunis en 2005.

Le but est donc de réfléchir ensemble sur une Société de l'information pour tous, basée sur des valeurs humaines universelles telles l'égalité, la justice, la démocratie, la solidarité, la tolérance mutuelle, la dignité, le progrès économique, la protection de l'environnement et le respect de la diversité. Pour ce faire, il est nécessaire que toutes les composantes de la société se rencontrent et réfléchissent à un avenir commun et aux moyens d'exploiter, dans l'intérêt de tous, les

---

<sup>1</sup> Les informations données dans ce chapitre correspondent à l'état de la question à l'issue de la troisième PrepCom (septembre 2003).

<sup>2</sup> Pour plus de renseignements sur l'organisation du Sommet, voir annexe 1.

avantages des TIC. C'est pour cela, et après avoir réalisé que les Etats ne pouvaient régler seuls les grands problèmes que la Société de l'information pose, que le SMSI s'est donné comme but d'offrir une possibilité d'échanges, lors des PrepComs, puis au Sommet même, entre chefs d'Etat, chefs de secrétariat des institutions spécialisées des Nations Unies, représentants du secteur privé, des Organisations Non Gouvernementales (ONG), des médias et de la société civile.

### **SMSI et société civile**

Pour la première fois dans une conférence de l'ONU, les gouvernements ouvrent donc la porte à des ONG. Le SMSI offre la possibilité à la société civile de participer au Sommet, au même titre que le secteur privé et la famille des Nations Unies pour travailler avec les gouvernements sur des actions et des projets concrets.

Pourtant, la société civile n'est pas satisfaite de cette collaboration car, s'il est vrai qu'elle a pu donner son avis et faire de nombreuses propositions pendant le processus préparatoire, elle peine à faire inscrire ses suggestions dans les projets de Déclaration de principes et de Plan d'action. De nombreux représentants de la société civile ont l'impression que la plupart des gouvernements entendent la Société de l'information uniquement comme un ensemble techniquement bien équipé, sans se préoccuper des enjeux sociaux, éducatifs ou politiques. Le Sommet étant organisé par l'UIT, il se préoccupe avant tout des moyens de communication, la nature et la qualité de l'information délivrée ne semblant être qu'un souci secondaire. Il s'intéresse aux technologies de l'information et de la communication, mais néglige les contenus.

Les ONG insistent entre autres sur l'importance du droit à l'information et à la communication comme droit de l'homme fondamental, alors que des pays tels que la Chine et le Pakistan, qui ne respectent pas la *Déclaration des droits de l'homme*, participent au Sommet. Le fait que la deuxième phase du Sommet se fasse en Tunisie, pays qui ne respecte pas pleinement les droits de l'homme et la liberté d'expression, est également source de polémique. Par contre, il est perçu

positivement que la première phase du Sommet se déroule en Suisse, où différentes langues et cultures cohabitent, et plus particulièrement à Genève, ville hôte de nombreuses organisations internationales.

### **SMSI et bibliothèques**

Les bibliothèques sont, en tant que relais, des acteurs importants dans le développement de la Société de l'information. Cependant, les professionnels de l'information documentaire (I&D) des pays les moins avancés sont confrontés au quotidien à des obstacles liés à la création, au traitement, à la conservation et à la diffusion de l'information en ligne. Ils doivent travailler avec des équipements inadaptés, n'ont pas les moyens d'avoir des bonnes connexions et ne peuvent donc pas participer au processus de partage de l'information et de la connaissance. Vu l'importance revêtue par les bibliothèques dans la Société de l'information, le Sommet devrait réfléchir à des moyens pour développer et promouvoir ces infrastructures déjà existantes, plutôt que de vouloir en créer de nouvelles.

### **LIBRARIES @ the HEART of the Information Society : Conférence préparatoire de l'IFLA au SMSI**

La Fédération Internationale des Associations de Bibliothécaires et des bibliothèques (FIAB/IFLA) et le Swiss Librarians for International Relations (SLIR), groupe d'intérêt de l'Association des Bibliothèques et Bibliothécaires Suisses (BBS), ont organisé une Conférence préparatoire au SMSI. Cette Conférence avait comme objectif de permettre aux bibliothécaires du monde entier de rencontrer les représentants officiels de leur pays auprès des Nations Unies, dans le but de convaincre ces derniers de l'importance des bibliothèques dans la Société de l'information. Par conséquent, elle cherchait à les inciter à soutenir une Déclaration de principes et un Plan d'action mentionnant clairement le rôle des bibliothèques, en incluant les propositions qui seront faites lors du SMSI, en faveur du développement des bibliothèques et de leur accessibilité partout dans le monde. C'est dans ce même but et en tant qu'acteur de la société civile, que l'IFLA participe au processus préparatoire du SMSI.

## **IFLA et processus préparatoire**

Les actions entreprises par l'IFLA et les autres groupes de pression se sont montrées efficaces. Par rapport aux versions précédentes des documents officiels, dans les projets de Déclaration de principes<sup>3</sup> et de Plan d'action<sup>4</sup> du 26 septembre 2003, les institutions telles que les bibliothèques sont citées plus souvent.

Dans la Déclaration de principes, on parle notamment de bibliothèques lorsqu'on s'intéresse à l'accès libre et équitable à l'information et à la connaissance. Dans le Plan d'action, un des objectifs mis en avant est celui de connecter, entre autres, ces infrastructures publiques à des TIC ou d'en améliorer l'accès. Le texte parle également des bibliothèques comme points d'accès gratuits aux ressources de communication et met en avant le rôle d'assistance aux utilisateurs, de formation continue et de développement des compétences des bibliothécaires. Il insiste aussi sur le fait qu'il faut appuyer la création et l'élargissement d'un service numérique de bibliothèque et d'archives publiques, adapté à la Société de l'information, par exemple en actualisant les stratégies et législations nationales relatives aux bibliothèques, en sensibilisant tous les pays à la nécessité de disposer de « bibliothèques hybrides » et en encourageant la coopération internationale entre elles. Le Plan d'action s'arrête aussi sur l'importance de l'identité, de la diversité culturelle et linguistique, du contenu local, ainsi que de la conservation du patrimoine et de l'accès à celui-ci.

Ces paragraphes représentent donc un pas en avant pour la reconnaissance des bibliothèques, mais il reste encore beaucoup à faire pour persuader les décideurs de l'importance de ces institutions dans la Société de l'information. La Conférence préparatoire de l'IFLA au SMSI s'étant déroulée une semaine avant la suite de la PrepCom3, l'association aura eu encore une fois l'opportunité de renforcer et mieux asseoir ses positions.

---

<sup>3</sup> Voir Bibliographie, document no 7.

<sup>4</sup> Voir Bibliographie, document no 16.

## ***Mandat***

Dans ce même objectif de « lobbying », nous avons été mandatées par le SLIR pour réaliser une exposition dans le cadre de la Conférence préparatoire de l'IFLA. Le but premier de notre travail était donc d'attirer et sensibiliser les bibliothécaires du monde entier et les délégués aux Nations Unies à l'importance des bibliothèques dans la Société de l'information. Nous devons apporter un complément visuel attractif aux points débattus pendant cette Conférence, par le biais d'images et de phrases percutantes. Il nous a alors été demandé de mettre en valeur les aspects spécifiques au paysage bibliothéconomique suisse et présenter la prise de position des professionnels, associations, professeurs et étudiants I&D de Suisse.

### **Objectifs généraux et spécifiques de l'exposition**

*Attirer et sensibiliser les participants à la Conférence préparatoire sur l'importance des bibliothèques dans la Société de l'information*

- Réaliser une exposition attractive sur la relation entre bibliothèques et Société de l'information
- Apporter un complément visuel aux points abordés lors de la Conférence préparatoire de l'IFLA
- Mener une politique publicitaire proactive par le biais de phrases « chocs »

*Mettre en valeur les aspects spécifiques au paysage bibliothéconomique suisse*

- Présenter des bibliothèques suisses selon les thèmes que l'IFLA a abordés lors de la Conférence préparatoire

*Susciter la discussion et le débat dans le milieu professionnel sur la place des bibliothèques dans la Société de l'information*

- Interroger les étudiants et les professionnels pour les faire réfléchir sur la problématique
- Rencontrer et interviewer des professionnels et recueillir leur opinion comme point de départ à la réflexion

*Amener les professionnels à se positionner par rapport aux enjeux de la Société de l'information*

- Récolter le point de vue des professionnels de Suisse sur la place des bibliothèques dans la Société de l'information

### ***Plan du mémoire***

Ce mémoire est constitué de trois parties correspondant aux trois étapes majeures de la conception et de la réalisation de notre travail.

Nous expliquons, dans un premier temps, les différentes phases de la récolte d'information et les techniques et outils utilisés.

Ensuite, nous développons nos démarches d'appropriation et de restitution des informations récoltées pour la création des contenus de l'exposition.

Nous présentons finalement les divers stades de la réalisation pratique de l'exposition et de son impact lors de la Conférence préparatoire de l'IFLA.

# 1. CONCEPT

Avant de commencer toute recherche, nous avons défini un concept général pour l'exposition, afin de mieux cerner les messages à faire passer et la manière de le faire.

En avril, le groupe « Proceedings »<sup>5</sup> a élaboré un document (ci-dessous) mettant en avant les différents rôles des bibliothèques dans le monde. Ce document, fondamental tant pour comprendre la place des bibliothèques dans la Société de l'information que pour la défendre, a servi de base tout au long de notre récolte d'information :

**Preparation of the IFLA pre-WSIS briefing conference's discussion of library issues pre-WSIS briefing conference on November 3rd and 4th, 2003 in Geneva<sup>6</sup>**

1. *Libraries are an access point to information for all people*
  - Libraries can provide affordable access to information – and especially to information distributed via Internet.
  - Libraries must promote and support access to information for women, the elderly and the young as well as for people with disabilities.
  - There should be a legal framework guaranteeing libraries functioning according to IFLA's core values.
  - Laws should compel governments to subsidize libraries.
  - Most libraries are linked to each other via networks. This organization with a strong infrastructure shows the advantage of favouring libraries in their role of access points. The collaboration between libraries should be improved to guarantee a more global access to information.
2. *Libraries guarantee free access to information, freedom of expression and quality information*
  - Libraries can guarantee the right to information (according to Article 19 of the Universal Human Rights Declaration). They clearly have a role to play in giving access to information. The right to information is a value shared by most libraries.
  - Libraries give access to structured, relevant, reliable and valid scientific information.
  - Libraries are also places which guarantee freedom of expression and democratic values.
  - There should be a better collaboration between scientific research centers and libraries.

---

<sup>5</sup> Comité d'organisation de la Conférence préparatoire au SMSI.

<sup>6</sup> Voir Bibliographie, document no 30.



3. *Is there a difference between knowledge and information?*
  - The sharing of knowledge is an area in which libraries can play an important role.
  - Information society versus knowledge society.
4. *There is a need for standardization*
  - Libraries should insist upon publishers standardizing the structure and the functionalities of their electronic databases in order to simplify their use.
5. *Multiculturalism and multilingualism should be guaranteed*
  - Libraries provide suitable information sources to guarantee people's access to information in many languages and many cultural identities in different types of media (including oral information).
  - Libraries play an important role in maintaining an indigenous knowledge system.
6. *Libraries and intellectual property*
  - Libraries seek a balance between creators and producers' rights and users' needs.
7. *Libraries are a place for training people*
  - Libraries can train people to use ICT, for example Internet.
  - They also have a long experience in training people to search for and use information.
  - Libraries take part in people's lifelong learning process.
  - The training of librarians should be guaranteed.
8. *Libraries are qualified to deal with the digitalization of cultural heritage and scientific information*
  - Libraries have a strong experience in the digitalization of documents in any format which are part of national heritages.
  - Libraries are the intermediaries between scholars and digitalized material.
  - Digitalization contributes to the creation, transmission and preservation of local content.
9. *Libraries as a green organisation*
  - Libraries facilitate the multiple use of products and services
  - Libraries make available information which – unlike other resources – remain in existence after use.
  - An infrastructure for the diffusion of information already exists within libraries. Therefore there is no need to create this infrastructure in other places.
  - Libraries contribute to sustainable development because the level of exploitation of information resources and information infrastructure is high.

Il nous a alors paru évident que notre exposition devait reprendre explicitement ces thèmes de discussion, piliers de la Conférence préparatoire. Nous avons donc choisi ceux qui nous paraissaient les plus fondamentaux d'après notre positionnement<sup>7</sup> et les avons reformulés de façon à leur donner plus d'impact :

---

<sup>7</sup> Voir annexe 2 : Notre positionnement.

### Titres des panneaux

1. Libraries are a proximity service which provides information on different medias...
2. Libraries take part in people's lifelong learning process...
3. Libraries are a meeting point between generations...
4. Libraries enhance integration by providing multicultural information from different cultures...
5. Libraries give access to structured, relevant, reliable and valid scientific information...
6. Libraries have a long experience in training people to search for information and use it...
7. Libraries favour permanence and circulation of cultural heritage...
8. Libraries facilitate the multiple use of products and services...
9. Libraries collaborate with scientific research centres and support scientific community...
10. Libraries support employees of an institution in accomplishing their daily work...
11. Most libraries are linked to each other via networks...
12. ... All these statements are the bricks a Library is built with!

Chacun de ces points a été développé sur deux panneaux : d'un côté, l'exemple concret de l'application dans une bibliothèque suisse de l'un de ces sujets, et de l'autre, le point de vue des professionnels I&D en Suisse, éclairé par des citations et une synthèse des prises de position au sujet. Un dernier panneau résumait et mettait en relation tous les points traités précédemment.

Nous avons décidé de nous limiter à de simples affiches pour des raisons matérielles et techniques : nous n'avons à disposition ni le matériel multimédia, ni les compétences, le temps ou les fonds nécessaires à la préparation d'une exposition multisupports.

## **2. RÉCOLTE D'INFORMATION**

La recherche documentaire sur le SMSI et les sujets liés a été une des premières tâches de notre travail de diplôme et nous l'avons poursuivie tout au long du projet. Nous avons également recherché de la documentation sur la réalisation pratique d'une exposition ainsi que des informations textuelles et des images, la présentation du paysage bibliothéconomique suisse et la prise de position des professionnels de l'information documentaire.

### **2.1. *SMSI et Conférence préparatoire de l'IFLA***

#### **2.1.1. Méthodologie**

Plongées dans un contexte de travail qui nous était étranger, nous avons, avant de commencer la réalisation proprement dite du mandat, cerné les enjeux et les thèmes relatifs au SMSI et à la Conférence préparatoire de l'IFLA. Nous avons également recherché des articles sur des thèmes plus larges que le SMSI, notamment à propos de la Société de l'information en général, ou encore concernant les technologies de l'information et de la communication et la fracture numérique.

La recherche documentaire a été articulée autour de divers outils et techniques, notamment la recherche sur Internet, la consultation de catalogues de bibliothèques et de banques de données de presse et la lecture de périodiques.

Sur Internet, nous avons identifié les sites et les documents liés au SMSI et à l'IFLA grâce à l'utilisation de moteurs de recherche, essentiellement *Google*.

Notre mandante nous a fourni en complément un accès au *Bureau virtuel*, rubrique du site du SLIR dédié au SMSI et surtout à la Conférence, sur lequel étaient disponibles pour le téléchargement les textes élaborés par l'IFLA.

Dans les banques de données et dans la presse généraliste, nous avons recherché les références et les textes intégraux des articles, généraux ou spécialisés, concernant le SMSI et les thèmes liés.

Parallèlement à l'avancement de notre travail de diplôme, le processus préparatoire du SMSI se poursuivait. Nous avons maintenu la veille informationnelle afin d'être au courant des derniers développements, d'une part en

consultant régulièrement les sites les plus importants, d'autre part en lisant les versions actualisées des documents officiels que notre mandante nous envoyait systématiquement par courrier électronique.

A partir du mois de septembre, nous avons dû nous occuper simultanément de l'exposition et de la rédaction de notre mémoire. Nous nous sommes alors, pour des questions de délai, déchargées de certaines tâches moins impératives, comme la veille informationnelle que nous avons arrêtée au 26 septembre 2003, à l'issue officielle de la PrepCom3.

### **2.1.2. Bilan**

La recherche documentaire nous a permis de nous familiariser avec un thème nouveau et passionnant, celui du développement de la société actuelle et des enjeux qui nous concernent tous en tant que professionnels et en tant qu'êtres humains.

Lors des recherches sur Internet nous avons constaté, à première vue, une redondance à la fois dans les résultats et dans le contenu des différents documents. Le plus souvent, ils émanaient des organes officiels et reprenaient apparemment les mêmes informations. Ce n'est qu'après une étude plus approfondie que nous avons remarqué des nuances en fonction des autorités productrices.

Une grande partie de l'information était accessible sur Internet, les médias de masse en parlaient peu jusqu'à présent ; mais la date du Sommet approchant, et les problèmes liés au processus préparatoire se multipliant, la presse généraliste a commencé à s'intéresser au sujet. Ainsi *Le Temps* et la *Tribune de Genève* ont décidé de créer, sur leurs sites, des dossiers complets rassemblant les articles parus au sujet du SMSI.

De même, la revue *Arbido* éditée entre autres par la BBS, qui est directement concernée par ce sujet avec l'organisation de la Conférence préparatoire de l'IFLA, proposait une série d'articles intitulée « Information Society ». Après avoir débuté avec des présentations très générales, des articles de fond liés aux différents aspects de la Société de l'information ont ensuite été publiés.

L'actualité des références contenues dans ce mémoire est relative, mais cela s'explique par le fait que nous avons dû arrêter la veille avant le SMSI et avant même la Conférence préparatoire de l'IFLA.

Dans ce sens, il serait intéressant d'effectuer une recherche et une synthèse documentaire à l'issue du Sommet, car à ce moment les résultats concrets seront publiés.

## **2.2.     *Réalisation d'une exposition***

N'ayant jamais réalisé d'exposition, il nous a semblé opportun de consulter la littérature sur le sujet afin d'acquérir une base méthodologique sur laquelle nous appuyer tout au long de notre travail, bien que nous allions recourir à un professionnel<sup>8</sup> pour la réalisation graphique de l'exposition.

Nous avons recherché des ouvrages généraux sur la conception d'expositions plutôt que sur la réalisation proprement dite. Les recherches dans les catalogues de bibliothèques, principalement dans RERO et IDS, nous ont fourni les références et localisations de documents imprimés<sup>9</sup>, que nous avons ensuite consultés. Nous avons également exploré le web et trouvé quelques cours sur la réflexion préalable à une exposition.

Le premier constat est que la littérature généraliste sur le sujet est plutôt ancienne, puisque nous n'avons pas trouvé d'ouvrages datés de moins de dix ans dans les bibliothèques romandes. Les cours trouvés sur Internet étaient plus récents, mais n'apportaient rien de plus et nous ne les avons finalement pas retenus.

Les documents que nous avons consultés donnaient une trame générale à suivre et nous ont permis de mieux cadrer les étapes indispensables à la conception d'une exposition.

Cette récolte d'information, bien que succincte et non approfondie, s'est donc révélée bénéfique pour clarifier la marche à suivre et nous a également permis d'avoir des idées pour la mise en valeur graphique.

---

<sup>8</sup> Voir chapitre 4.1, p. 67.

<sup>9</sup> Voir Bibliographie.

## **2.3.     *Paysage bibliothéconomique suisse***

### **2.3.1.   Comment présenter ce sujet ?**

Notre mandante nous a rapidement fait part de ses attentes quant à l'exposition, de sorte que nous avons pu commencer à réfléchir tôt à la manière de présenter de façon efficace et percutante le paysage bibliothéconomique suisse.

Pour illustrer chaque thème défini dans notre concept, nous avons décidé de présenter une bibliothèque existante<sup>10</sup>, dont les missions et le rôle mettraient en évidence l'importance de ces points d'accès à l'information.

### **2.3.2.   Choix des bibliothèques à présenter**

#### **Méthodologie**

Nous avons établi, en collaboration avec notre mandante, une liste de bibliothèques qui illustraient efficacement les thèmes que nous avions définis.

Les bibliothèques ont été sélectionnées selon différents critères. En premier lieu nous avons délimité une aire géographique : pour des raisons de faisabilité au niveau du temps et des déplacements, et surtout parce que le SMSI aura lieu à Genève, nous avons décidé de ne présenter que des bibliothèques romandes, exception faite de la Bibliothèque Nationale Suisse.

Nous avons pu déterminer notre sélection au cours d'une simple conversation, grâce à une bonne connaissance de l'existant de notre part et surtout de la part de notre mandante. Toutefois, nous n'avons pas une totale liberté de choix, car certaines bibliothèques partenaires du projet devaient figurer dans l'exposition pour des raisons politiques.

---

<sup>10</sup> Nous avons aussi décidé de présenter deux réseaux (RERO et BibliOpass). Dans ce texte le terme « *bibliothèque* » indique également ces réseaux.

## Résultat

Voici la liste des bibliothèques choisies avec les thèmes correspondants :

1. **Médiathèque du Valais** - Libraries are a proximity service which provides information on different medias...
2. **Centres de documentation des collèges Claparède et Nicolas Bouvier à Genève** - Libraries take part in people's lifelong learning process...
3. **Bibliothèque communale de Nyon** - Libraries are a meeting point between generations...
4. **Bibliothèque interculturelle Globlivres à Renens** - Libraries enhance integration by providing multicultural information from different cultures...
5. **Bibliothèque de l'Institut Universitaire de Hautes Etudes Internationales (HEI)** - Libraries give access to structured, relevant, reliable and valid scientific information...
6. **Bibliothèque de la Faculté des Sciences Economiques et Sociales à Genève** - Libraries have a long experience in training people to search for information and use it...
7. **Bibliothèque Nationale Suisse** - Libraries favour permanence and circulation of cultural heritage...
8. **Bibliothèque du Comité International Olympique (CIO)** - Libraries facilitate the multiple use of products and services...
9. **Bibliothèque de l'Organisation Européenne pour la Recherche Nucléaire (CERN)** - Libraries collaborate with scientific research centres and support scientific community...
10. **Bibliothèque de l'Office des Nations Unies à Genève** - Libraries support employees of an institution in accomplishing their daily work...
11. **RERO et BibliOpass** - Most libraries are linked to each other via networks...
12. **Bibliothèque cantonale et universitaire de Lausanne** - ... All these statements are the bricks a Library is built with!

### **2.3.3. Documentation**

#### **Recherche sur Internet**

Une fois la sélection des bibliothèques achevée, nous avons récolté des informations sur les sites Internet des institutions, à l'aide de grilles pour la saisie des données<sup>11</sup>, permettant d'établir une fiche descriptive uniforme pour chaque bibliothèque.

#### **Entretiens**

Nous avons ensuite pris contact avec les directeurs et responsables, par le biais du courrier électronique et par téléphone, afin d'obtenir un rendez-vous pour les rencontrer et leur exposer notre projet. Nous nous sommes donc entretenues avec chacun d'entre eux, pour combler les quelques lacunes laissées par la recherche sur Internet, mais surtout pour déterminer en collaboration avec eux les aspects, missions et services à mettre en évidence sur les panneaux d'exposition.

### **2.3.4. Bilan**

La préparation de cette partie de l'exposition s'est déroulée sans encombres. Nous étions rapidement d'accord sur les points d'articulation de la présentation des bibliothèques et sur le choix de ces dernières.

Au départ, les contraintes politiques concernant le choix des bibliothèques nous ont posé un problème éthique, mais suite aux entretiens avec les responsables, nous nous sommes rendues compte de la pertinence de ces choix, en dehors de toute pression politique.

Toutes les bibliothèques sélectionnées possédaient un site Internet avec des niveaux d'information différents. Nous avons néanmoins trouvé dans la plupart des cas les données factuelles dont nous avons besoin (adresse, horaires, missions, collection, etc.).

La prise de contact avec les responsables a été généralement aisée, les appels téléphoniques ont été fructueux lors d'un échec du contact par e-mail. Une seule

---

<sup>11</sup> Annexe 3 : Grille de saisie des données sur les bibliothèques.



responsable de bibliothèque a été réellement difficile à joindre, mais avec un peu d'insistance nous sommes arrivées à la rencontrer. Les entretiens ont été très fructueux, car ils nous ont permis de mieux cibler et matérialiser par des exemples concrets les points de notre concept. Nous avons généralement été bien accueillies et les responsables ont montré un réel intérêt pour notre travail. Certains ont fait preuve de créativité quand nous leur avons demandé d'élaborer des phrases percutantes illustrant les propos sur lesquels nous discutons. La durée des entretiens a varié entre trente minutes et une heure, sans compter le temps des conversations plus libres lors des invitations à boire un café qui ont généralement suivi ces entrevues.

Au cours de certains entretiens, nos interlocuteurs ont initialement trouvé notre façon de présenter leur bibliothèque un peu réductrice. Nous avons dû alors trouver la meilleure façon de réaffirmer nos attentes et de recadrer les sujets et buts de notre exposition, qui ne se voulait en aucun cas la vitrine publicitaire de ces institutions en particulier, mais une sensibilisation aux différents rôles tenus par toutes les bibliothèques de façon globale.

Dans un cas particulier, nos explications n'ont pas été comprises et le responsable de la bibliothèque a même constitué un groupe de travail afin d'élaborer une maquette d'un panneau présentant sa bibliothèque, qui ne s'intégrait pas dans le concept général de notre exposition. Il a alors été nécessaire de le rencontrer à plusieurs reprises, afin de clarifier le malentendu, de défendre notre projet et d'imposer notre vision de l'exposition, par ailleurs acceptée et validée par toutes les autres bibliothèques.

## **2.4. *Prise de position des professionnels I&D***

Afin de récolter les points de vue des professionnels I&D sur le rôle des bibliothèques dans la Société de l'information, nous avons travaillé sur plusieurs axes : nous avons établi et distribué un questionnaire à un grand nombre de responsables de bibliothèques dans toute la Suisse, participé à la Journée de réflexion de la BBS et amené les étudiants et les écoles de formation en information documentaire à se positionner.

## 2.4.1. Questionnaire

### Méthodologie

#### *Elaboration des questions*

Nous avons établi un questionnaire<sup>12</sup> destiné aux professionnels I&D, dans le but de les sensibiliser aux enjeux de la Société de l'information et de les amener à se positionner dans cet environnement.

Le questionnaire débutait par un bref rappel du contexte de notre travail de diplôme, agrémenté des références des sites officiels du SMSI et de l'IFLA, afin d'introduire les professionnels à la problématique. Pour que nos questions stimulent la réflexion et suscitent les débats, nous nous sommes inspirées, dans leur réalisation, du document qui a servi à l'élaboration de notre concept.

Le questionnaire rédigé en français a été traduit en allemand et en italien. Le choix d'un questionnaire multilingue impliquait un effort supplémentaire, notamment lors du traitement, mais nous voulions éviter que la barrière linguistique ne soit un obstacle pour les personnes non-francophones. Nous voulions aussi toucher les personnes vivant et travaillant en dehors de la Suisse romande et faire en sorte qu'elles se sentent plus concernées par notre enquête.

#### *Le choix de l'échantillon*

L'enquête a été menée auprès des directeurs et responsables de bibliothèques pour deux raisons principales. D'une part, nous avons sélectionné les personnes ayant cette fonction en partant du postulat qu'elles étaient, ou auraient dû vraisemblablement être, les plus impliquées parmi les professionnels I&D et donc les plus aptes à nous fournir de la matière intéressante pour notre travail. D'autre part, ces personnes avaient la possibilité de déléguer, le cas échéant, ce travail à un collègue conscient de ces problématiques.

Nous avons tenu compte des différents types de bibliothèques dans les trois régions linguistiques. Dans la constitution du carnet d'adresses, nous avons opté pour l'exhaustivité dans certains cas, par exemple pour les bibliothèques

---

<sup>12</sup> Annexe 4 : Questionnaire en français.

universitaires et les bibliothèques cantonales. Pour les autres types de bibliothèques, dont le nombre élevé ne nous permettait pas de contacter l'ensemble des responsables, nous avons opéré une sélection, en veillant à garder une certaine représentativité.

Le cadre du travail de diplôme et le questionnaire étant ciblés *bibliothèques*, nous avons décidé de ne pas prendre en compte les services d'archives et les centres de documentation.

Nous n'avons pas pour autant contacté uniquement les bibliothèques, mais également les principales associations professionnelles, les réseaux de bibliothèques, ainsi que les professeurs permanents de la HEG-ID. Nous avons cherché les adresses électroniques des responsables et directeurs sur les sites web de leurs institutions et complété la liste en collaboration avec notre mandante, qui a validé le carnet d'adresses ainsi que le questionnaire avant l'envoi.

Nous avons envoyé le questionnaire par courrier électronique, précédé d'une lettre d'accompagnement expliquant les objectifs de notre travail de diplôme et montrant l'utilité du questionnaire pour la réalisation de l'exposition. Nous avons donné aux professionnels un délai d'un mois et deux possibilités de réponse, soit par courrier électronique, soit par poste. Nous avons ensuite relancé une première fois par e-mail les personnes n'ayant pas répondu, puis une deuxième fois de façon personnalisée (par téléphone, par e-mail, par contact direct, grâce à l'intervention de M. Michel Gorin). Pendant toute cette période, nous avons tenu à jour la liste des adresses pour garder une trace des personnes ayant répondu.

### *Traitement des réponses*

Les questionnaires ont été numérotés, afin de pouvoir être traités anonymement. Nous avons saisi toutes les données contrôlées (oui/non) sur Excel afin de pouvoir en ressortir des statistiques et des graphiques permettant une première vision générale des réponses.

Pour les questions ouvertes, qui demandaient des réponses plus longues et en texte libre, nous avons procédé à l'analyse en regroupant pour chaque question les réponses données et en les synthétisant.

Dans les cas où cela se révélait intéressant, nous avons ajouté à une synthèse générale un traitement par type d'institution.

### **Synthèse des réponses**

Les affirmations suivantes résument les propos énoncés par les personnes interrogées. Elles représentent donc leur point de vue.

*Question 1 : Le concept de Société de l'information vous est-il familier ?  
Comment le définiriez-vous ?*

En général, les professionnels I&D trouvent l'expression « Société de l'information » familière, mais le concept reste vague et vaste. Il est intimement lié au concept de mondialisation et présente différents aspects, qui n'impliquent pas de la même manière toutes les catégories de personnes.

Un bouleversement est survenu ces dernières décennies : la Société industrielle s'est transformée en Société de l'information. L'information est considérée comme une matière première et fonctionne comme moteur du progrès. On trouve de plus en plus de métiers de services, le travail n'est plus seulement basé sur la production de biens physiques, mais également sur celle de services à valeur ajoutée. L'accès à l'information est indispensable pour agir dans le privé comme dans le milieu professionnel et de manière générale dans toutes les activités de la vie quotidienne. Toute personne doit se former continuellement pour rester compétitive. L'enseignement à distance à travers Internet (*e-learning*) peut être un bon moyen pour suivre des cours.

Les aspects technologiques sont importants. De plus en plus d'informations sont disponibles sous forme numérique. Internet, mais aussi les médias classiques, permettent d'accéder à l'information en surabondance.

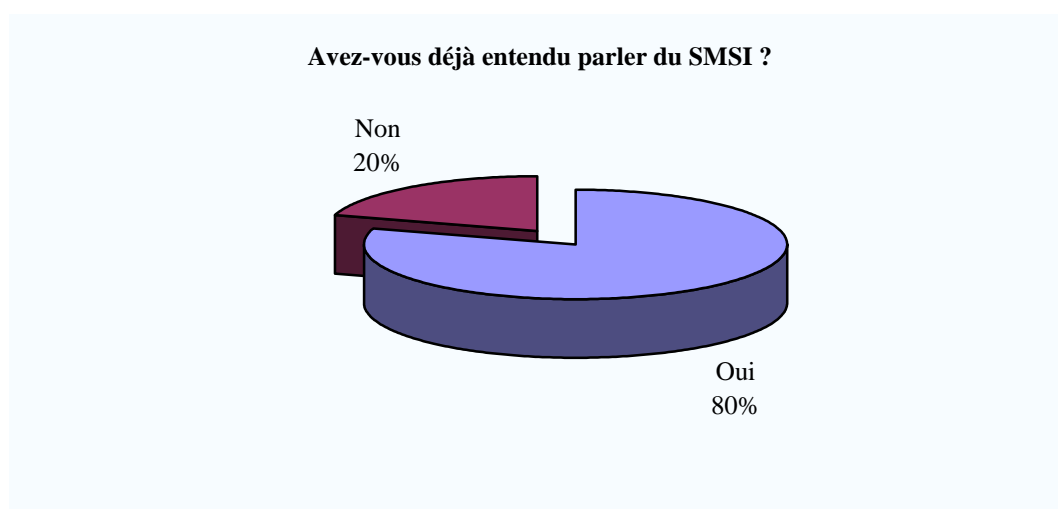
Des réseaux sont créés et effacent les frontières entre les nations. L'accès à l'information demeure toutefois très inégal, on parle de fossé numérique, d'un clivage qui sépare les « info-riches » et « info-pauvres ». Les entreprises de télécommunication et d'informatique voient le côté économique du concept et s'intéressent aux nouveaux marchés.

Les gouvernements sont impliqués ; ils doivent veiller au respect des lois (cyber-criminalité) et à un accès équitable pour toute la population. En même temps, ils sont acteurs de la Société de l'information en offrant des services en ligne (*e-government*).

L'information est capitalisée, il importe de ne pas négliger sa qualité. On ne doit pas seulement parler des aspects techniques, mais aussi des contenus et des moyens d'accès. L'information devient connaissance lorsqu'on la met dans un contexte. Sans sélection, la surabondance d'information rend toute utilisation impossible.

*Question 2 : Avez-vous déjà entendu parler du SMSI ?*

Il est étonnant de constater que 80% des interrogés ont connaissance du déroulement de cet événement. Cela démontre une certaine curiosité et une volonté de suivre l'actualité de la part des professionnels I&D.



*Question 3 : Pensez-vous que les bibliothèques et autres services d'information et de documentation devraient figurer dans les documents résultant du Sommet en tant qu'acteurs jouant un rôle prépondérant dans la Société de l'information ?*

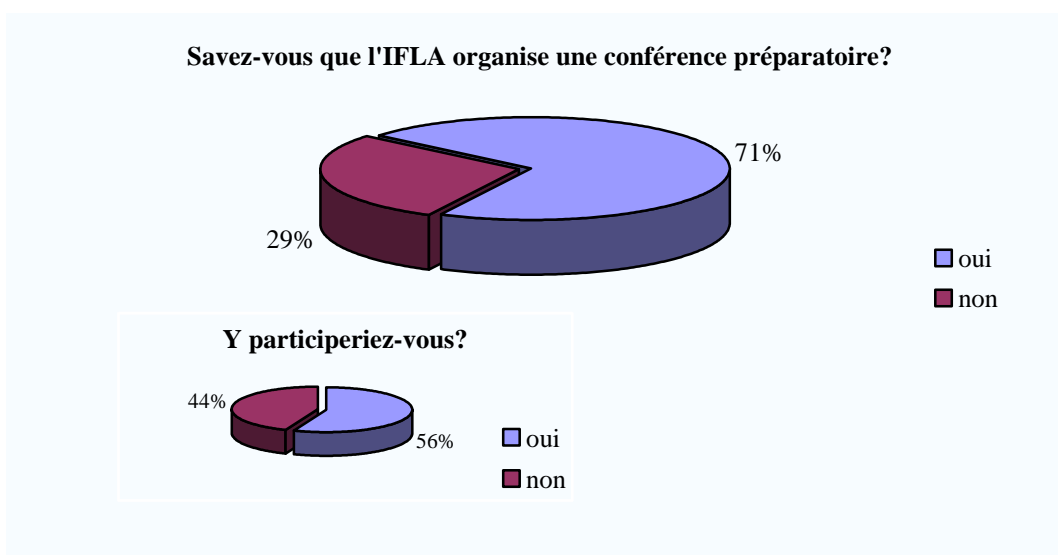
Il est important que les bibliothèques et autres services d'information et de documentation figurent sur les documents finaux du SMSI, car ils jouent un rôle important dans la Société de l'information, que ce soit pour aider leurs utilisateurs

à rechercher l'information pertinente ou pour l'archiver. Les bibliothèques sont un relais de l'information organisé en réseaux à travers le monde.

Cela dépend bien sûr de la vision que les politiciens ont des bibliothèques : si l'on s'accorde sur le fait que ces services sont des lieux (physiques ou virtuels) qui favorisent un accès libre et gratuit à l'information, les bibliothèques doivent figurer en tant que telles dans la Déclaration de principes et le Plan d'action, car elles participent à la réduction des clivages Nord-Sud. En outre, cela semble naturel, puisque ce sont les bibliothèques, archives et centres de documentation qui gèrent une grande partie de l'information de notre société. Si le mot « Bibliothèque » figure dans la déclaration finale, un pas essentiel pour la reconnaissance de son rôle aura été franchi.

*Question 4 : Savez-vous que l'IFLA organise une Conférence préparatoire au SMSI ? Y participeriez-vous ?*

Près de la moitié des personnes interrogées n'est pas intéressée à une participation à la Conférence préparatoire de l'IFLA. Cela pose la question de l'implication des bibliothécaires sur des sujets à vocation plus internationale que nationale.



*Question 5 : Vous sentez-vous partie prenante de la Société de l'information dans la pratique quotidienne de votre métier ?*

Les professionnels se sentent partie prenante de cette nouvelle société, que ce soit en formant et en sensibilisant de futurs professionnels de l'information à ce sujet, en anticipant les demandes des lecteurs, en proposant de l'information sur divers médias ou en développant des politiques, normes et procédures pour gérer l'information administrative dans les organisations.

Les bibliothécaires sont des intermédiaires qui doivent faciliter l'accès à l'information, non seulement en tant que valeur éducative, mais aussi comme source de compétitivité pour les petites entreprises et comme moyen d'action politique.

Les bibliothèques sont quotidiennement confrontées à des choix portant sur l'information à privilégier pour un lectorat spécifique.

Elles doivent garantir l'accès libre à l'information, proposer une offre équilibrée d'information de qualité, aider les usagers à consulter l'information et renvoyer les usagers aux sources qui ne sont pas accessibles dans et depuis leur bibliothèque.

En fait, les professionnels sont partie prenante de la Société de l'information, quel que soit l'aspect du travail qu'ils traitent, tant au niveau des technologies que dans le service au public.

*Question 6 : Le rôle des bibliothèques dans la Société de l'information*

Cette question était difficile à comprendre et à compléter<sup>13</sup>. Les modalités de réponse ont varié totalement d'une personne à l'autre selon leur compréhension : certaines ont accordé 13 points à plusieurs phrases, d'autres ont numéroté de 1 à 13, 13 étant pour la phrase la plus importante, d'autres ont fait le contraire.

Ces conditions ont rendu la question impossible à traiter sans détourner la pensée de chacun.

---

<sup>13</sup> Voir le Bilan sur cette étape de la recherche d'information, p. 39 et ss.

*Question 7 : Les bibliothécaires risquent-ils(elles) de se voir remplacé(e)s par des moteurs de recherche (comme Google par exemple)?*

**En général :**

Si les bibliothèques ne veillent pas à se repositionner pendant cette période de mutation, elles courent le risque de se faire peu à peu contourner au profit d'autres « facilitateurs » d'information (par exemple les moteurs de recherche).

Les bibliothèques doivent s'adapter à ces nouveaux outils, offrir de nouveaux services et mettre en avant la valeur ajoutée qu'elles peuvent apporter à la recherche d'information. Les bibliothécaires doivent montrer aux utilisateurs leurs compétences pour trouver des réponses pertinentes aux questions. C'est un défi capital pour la profession.

Cependant le risque, s'il est présent, reste secondaire, car l'essentiel de l'information pertinente et validée se trouve placé derrière des sites payants auxquels les moteurs de recherche ne peuvent pas accéder ; c'est le web invisible qui contient une majorité de l'information sûre.

En outre, pour des recherches avancées, l'intermédiaire humain reste indispensable.

Au delà de ses compétences pour la recherche, le bibliothécaire reste celui qui conseille, propose et coordonne : *Google* correspond à une approche globale tandis que les bibliothèques ciblent sur une action locale d'écoute attentive.

Le bibliothécaire a toujours plus un rôle de médiateur à jouer, la médiation humaine reste indispensable pour faire le lien entre la recherche (question exprimée en langage naturel) et sa formulation (traduction commandée à la machine en langage contrôlé).

Les bibliothécaires ont non seulement un travail à réaliser en amont pour structurer l'information disponible sur le web, mais doivent également évaluer l'information trouvée par les robots. En effet, le bibliothécaire est capable de sélectionner des documents pertinents et exhaustifs.

Enfin, les moteurs de recherche ne pensent pas, ne sentent pas, n'éprouvent pas : ils ne peuvent pas faire ce que font les bibliothécaires, à savoir faire partager le désir et le plaisir de lire, d'entendre, de voir.



**Selon le type de bibliothèque :**

- *Associations*

Certaines fonctions peuvent être reprises par des moteurs de recherche mais les bibliothécaires ne sont pas directement menacés, tant qu'ils proposent une valeur ajoutée par rapport à *Google*.

- *Professeurs HEG-ID*

*Google* pourrait remplacer les bibliothécaires peut-être pour les recherches simples, mais cela n'est pas possible de façon globale : les bibliothèques ont une expertise dans la connaissance des sources et l'utilisation des TIC correspondantes qu'elles doivent développer et maintenir.

- *Bibliothèques scolaires*

Dans les bibliothèques et centres de documentation scolaires, l'assistance aux utilisateurs est primordiale, car nombre d'élèves ne maîtrisent pas encore le maniement de tous ces outils.

- *Bibliothèques spécialisées*

La médiation humaine reste indispensable.

- *Bibliothèques universitaires*

*Google* est un moyen parmi d'autres pour parvenir à des résultats de recherche documentaire, mais les bibliothèques offrent à la fois un lieu propice à la recherche documentaire, des services à valeur ajoutée qui fonctionnent de manière interactive et des compétences humaines en termes de savoir-faire qu'aucun moteur ne saura jamais égaler.

- *Bibliothèques cantonales*

*Google* ne répond pas à toutes les questions. Le savoir-faire des bibliothécaires ne peut pas être remplacé par une machine, même s'il est vrai que la machine peut lui être très utile.

- *Bibliothèques municipales*

*Google* ne peut pas remplacer les bibliothécaires, car il s'agit d'algorithmes et non pas d'êtres vivants avec une sensibilité humaine.

*Question 8 : Les bibliothèques et Internet : questions autour des nouvelles technologies dans les bibliothèques.*

Le premier constat est qu'aujourd'hui tous les bibliothécaires utilisent Internet. Les bibliothèques universitaires et spécialisées ont inséré très tôt, depuis la fin des années 80, les TIC dans leur travail quotidien. Les bibliothèques scolaires et cantonales ont suivi le mouvement dès le début des années 90 et les bibliothèques de lecture publique ont été les dernières à suivre la « révolution Internet » depuis seulement quelques années.

La mise à disposition de postes Internet pour les usagers dépend également des types d'institution. Pour les bibliothèques spécialisées ou de recherche, l'ouverture aux usagers suit de très près l'accès pour les professionnels. Dans les bibliothèques scolaires et publiques, le décalage est plus important (fin des années 90, voire 2003 pour la plus récente) et certaines n'offrent toujours pas d'accès à Internet, faute d'autorisation de leur institution de tutelle.

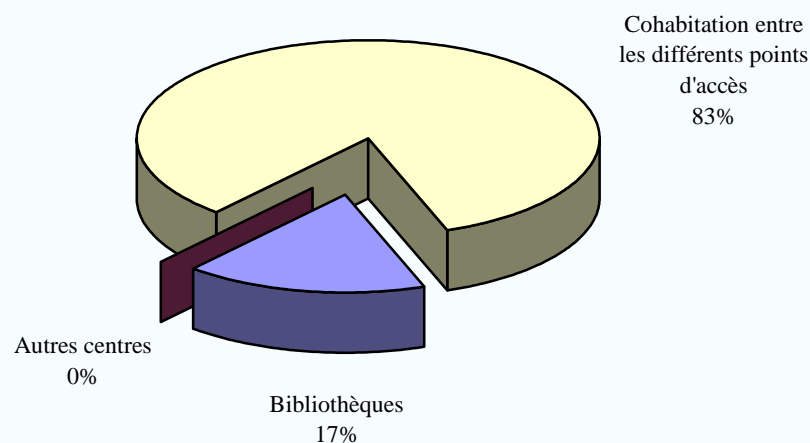
Pour ce qui est des TIC, l'offre est très variable selon les bibliothèques.

Les bibliothèques universitaires et spécialisées proposent en général une grande palette de services qui va des périodiques électroniques aux bases de données scientifiques en passant par les bouquets de liens. Les bibliothèques de lecture publique ont une offre plus restreinte se limitant souvent à un accès à Internet et à un ou deux CD-ROM.

*Question 9 : Qui doit être l'intermédiaire entre le contenu des documents sur support électronique et les utilisateurs ?*

Il est intéressant de noter que les bibliothécaires sont ouverts à la création d'autres centres pour accéder aux documents sur support électronique et ne revendiquent pas l'exclusivité de ce service, à condition que les bibliothèques servent également de point d'accès.

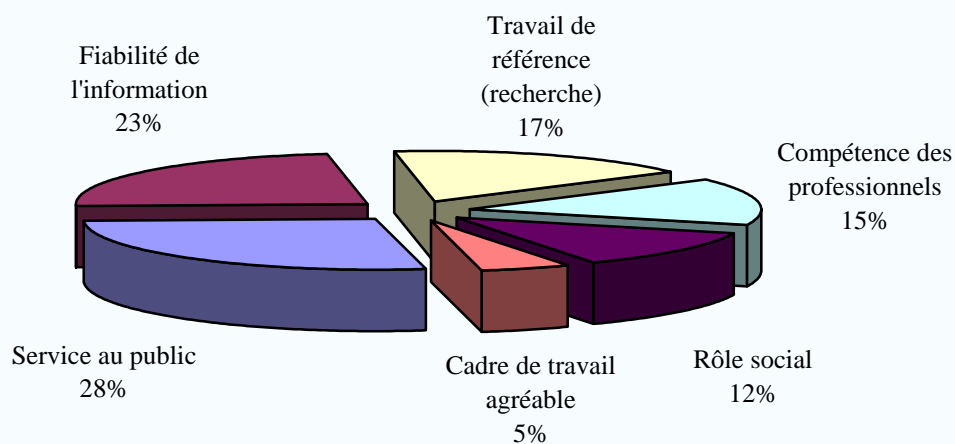
**Qui doit être l'intermédiaire entre le contenu des documents sur support électronique et les utilisateurs?**



*Question 10 : Selon vous, quelle valeur ajoutée peuvent offrir les bibliothèques dans l'accès aux TIC et à Internet par rapport aux autres points d'accès ?*

Une bibliothèque peut avoir de multiples fonctions pour lesquelles une intervention humaine est indispensable. Nous avons regroupé les fonctions énoncées par les professionnels I&D dans six catégories.

**Selon vous, quelle valeur ajoutée peuvent offrir les bibliothèques dans l'accès aux TIC et à Internet par rapport aux autres points d'accès ?**



- **Service au public** : aide aux usagers, conseil, guide, formation.
- **Fiabilité de l'information** : information structurée et évaluée, sources pertinentes et vérifiées.
- **Travail de référence** : service de référence, rédaction de synthèses, recherches, accès à des sources sur divers supports, accès décentralisé, mise à disposition d'outils spécifiques.
- **Compétence des professionnels** : traitement, gestion et préservation des connaissances, confidentialité, expérience, compétences, savoir-faire.
- **Rôle social** : accès libre et gratuit pour tous, facteur d'insertion sociale, alphabétisation, lieu de rencontre.
- **Cadre de travail agréable** : environnement, cadre, bâtiment.

*Question 11 : Pensez-vous que les universités et la presse sont les mieux à même de structurer l'information de façon pertinente, ou au contraire pensez-vous que ce soit le rôle des bibliothèques ?*

Un quart des répondants, en particulier parmi les professeurs de la HEG-ID, revendique cette tâche comme revenant aux bibliothèques. Cependant, les personnes qui ont plus développé cette question nuancent davantage. Cela dépend donc de l'utilisation qui sera faite de cette information. Une collaboration entre différents types d'institution est souhaitable, tout en intégrant les consommateurs finaux de l'information. Il est important de veiller à la liberté d'expression et à l'égalité d'accès pour tous les utilisateurs, ce qui n'est pas forcément garanti par les entreprises privées.

*Question 12 : Les bibliothèques doivent-elles former les usagers à l'utilisation des TIC pour la recherche d'information ?*

De façon générale, il ressort des réponses que les bibliothèques devraient et doivent jouer ce rôle de formateur à l'utilisation des TIC, afin de faciliter les recherches des usagers dans un environnement complexe qui ne se limite pas à Internet. Comme elles ont une solide expérience dans la formation à la recherche d'information « classique », les bibliothèques sont le lieu par excellence de formation également à l'utilisation des TIC.

Il convient de nuancer cette fonction des bibliothèques d'après les ressources en moyens et en personnes dont elles bénéficient. La formation en bibliothèque devrait être complémentaire des autres « agences formatrices » que sont notamment l'école et la famille. En effet le rôle premier des bibliothécaires reste celui de médiateur de contenus ; le rôle formateur ne devrait pas échoir uniquement aux bibliothèques.

*Question 13 : Les bibliothèques doivent-elles s'impliquer dans la gestion de la numérisation du patrimoine culturel et de l'information scientifique ? Doivent-elles les mettre à disposition de l'ensemble de la société par le biais des bibliothèques virtuelles ?*

La numérisation de documents est considérée comme un projet important qui s'intègre dans la mission des bibliothèques. En fonction du type d'établissement, l'accent est mis sur le patrimoine ou sur la production scientifique. Il est nécessaire de collaborer avec d'autres institutions telles que les musées, mais aussi les agences de production culturelle (par exemple les éditeurs de presse), et de coopérer au niveau international. Les autorités doivent attribuer des moyens financiers pour cette nouvelle tâche, afin que la numérisation ne se fasse pas au détriment des autres services offerts. Lors de la mise à disposition des contenus, les bibliothèques ne doivent pas négliger les droits d'auteur.

*Question 14 : Pensez-vous que les TIC vont entraîner une évolution du statut et du rôle des services d'information et de documentation ?*

### **En général :**

La mission générale des bibliothèques, c'est-à-dire le service aux utilisateurs, reste la même, mais les manières de travailler changent. De plus en plus de sources sont accessibles sur Internet ; la bibliothèque classique avec des collections physiques risque de voir son importance diminuer au profit d'une bibliothèque virtuelle. Les TIC simplifient le travail de routine, ce qui laisse plus de temps pour les services aux usagers. Plus de sources implique plus de prudence lors du choix, l'évaluation des contenus et l'orientation des utilisateurs sont indispensables.

Il ne faut pas oublier l'aspect financier : une grande partie de l'information sous forme électronique est payante. Les compétences technologiques prendront davantage de place dans la formation. La médiation et l'animation restent importantes.

Grâce aux TIC, des réseaux de bibliothèques se sont créés, ce qui renforce la collaboration. Les bibliothèques doivent se démarquer et offrir davantage de valeur à l'information qu'elles mettent à disposition. Les TIC « dépoussièrent » aussi la profession et contribuent à une image plus dynamique du métier.

### **Selon le type de bibliothèques :**

- *Associations*

La bibliothèque est une interface, il y a un élargissement de ses fonctions.

- *Professeurs HEG-ID*

L'évolution est déjà faite, quelques métiers n'ont déjà plus besoin de nous. Les bibliothèques devraient se mettre en avant et être des moteurs de l'évolution.

- *Bibliothèques scolaires*

Dans le fond, la mission reste la même. Il faut continuellement actualiser l'information.

- *Bibliothèques spécialisées*

Les services sont contraints à être plus dynamiques, car les technologies évoluent constamment et il est nécessaire de rester à jour. Les usagers aussi doivent changer leurs habitudes : il existe de plus en plus d'informations payantes.

- *Bibliothèques universitaires*

Les bibliothécaires ont moins de tâches techniques à accomplir, ils s'orientent plus vers les lecteurs. La bibliothèque s'inscrit dans une notion d'utilité, plutôt que dans une notion de loisirs.

- *Bibliothèques cantonales*

Il y a un changement de mentalité chez les professionnels, mais il est aussi nécessaire de sensibiliser les autorités de tutelle en faisant du « lobbying ». Il ne faut pas négliger les missions traditionnelles des bibliothèques.

- *Bibliothèques municipales*

La profession aura une image plus moderne. Les bibliothèques collaborent avec les centres locaux (maisons de quartier) pour développer l'identité collective locale, ce sont des lieux de rencontre. Les anciennes et les nouvelles fonctions coexistent.

## Bilan

### *Taux de réponse*

Sur 123 questionnaires envoyés, nous avons reçu 46 réponses.

Le pourcentage de réponse habituel se situe aux environs de 30% ; nous avons eu un retour de 37%, ce qui montre une relative implication de la part des professionnels I&D en Suisse et valide le choix de l'échantillon.

Répartition des réponses par langue :

| <i>Langue</i> | <i>Nombre d'envois</i> | <i>Réponses</i> | <i>Taux de réponse</i> |
|---------------|------------------------|-----------------|------------------------|
| Allemand      | 28                     | 12              | 43%                    |
| Français      | 86                     | 32              | 37%                    |
| Italien       | 9 / 12*                | 2 / 5           | 22 / 42%               |
| <b>Total</b>  | <b>123 / 126*</b>      | <b>46 / 49</b>  | <b>37 / 39%</b>        |

\* Nous avons contacté 9 responsables au Tessin, mais l'un d'entre eux a trouvé le sujet intéressant et a fait circuler le questionnaire auprès de ses collègues.

La répartition des réponses par langue est équilibrée, ce qui infirme notre hypothèse de départ quant à une implication moindre de la part des professionnels travaillant en dehors du sol romand. Les Tessinois n'ont un taux de réponse réel que de 22%, mais le nombre de réponses de la part de personnes non-contactées montre un intérêt certain pour la problématique traitée.

Répartition des réponses par type de bibliothèque :

| <i>Type de bibliothèque</i> | <i>Nombre d'envois</i> | <i>Réponses</i> | <i>Taux de réponse</i> |
|-----------------------------|------------------------|-----------------|------------------------|
| Associations                | 13                     | 4               | 31%                    |
| Cantonale                   | 20                     | 8               | 40%                    |
| Municipale                  | 21                     | 7               | 33%                    |
| Privée                      | 5                      | 2               | 40%                    |
| Professeurs HEG-ID          | 10                     | 10              | 100%                   |
| Réseaux                     | 3                      | 1               | 33%                    |
| Scolaire                    | 20                     | 6               | 30%                    |
| Spécialisée                 | 11                     | 5               | 45%                    |
| Universitaire               | 23                     | 6               | 26%                    |
| <b>Total</b>                | <b>126</b>             | <b>49</b>       | <b>39%</b>             |

Le taux de réponse varie entre 26% et 100%. Les bibliothèques universitaires sont apparemment moins impliquées que les autres types d'institution, mais il faut tenir compte du fait que certaines bibliothèques universitaires sont aussi des bibliothèques cantonales et ont été traitées en tant que telles.

Les professeurs de la HEG-ID ont tous répondu à notre questionnaire, ce qui découle des interventions que nous avons faites avec l'aide de M. Gorin.

Les bibliothèques spécialisées ainsi que les bibliothèques cantonales se situent légèrement au dessus du pourcentage du taux de réponse, cela est probablement dû au fait que nous connaissions personnellement plusieurs responsables, que ce soit par le biais de l'école ou grâce aux stages que nous avons effectués.

### *Analyse critique*

La diffusion de ce questionnaire avait pour but de sensibiliser les professionnels I&D et de les amener à se positionner par rapport aux enjeux de la Société de l'information liés aux bibliothèques. Plus concrètement, il s'agissait pour nous



d'en ressortir des statistiques et surtout des citations à mettre en évidence sur les panneaux de l'exposition.

Les réponses aux questions ouvertes varient en longueur ; nous avons pu en tirer des idées intéressantes et joliment exprimées.

A la lecture de ces réponses, on peut se rendre compte que leur formulation a dû demander un certain temps de réflexion, ce qui a amené les personnes interrogées à se positionner par rapport aux thèmes traités. Par conséquent, notre objectif de sensibilisation a été pleinement atteint.

Nous avons répondu au questionnaire à notre tour, afin de déterminer le positionnement de notre groupe par rapport aux différents aspects liés au sujet de notre travail de diplôme et cela nous a permis d'en expliciter les limites suivantes :

- Notre questionnaire demandait beaucoup plus de temps de réflexion que les cinq minutes annoncées.
- Les questions induisaient parfois les réponses, ce qui aurait représenté un défaut dans un questionnaire classique. Dans notre cas cela était justifié, car il s'agissait d'une volonté de départ d'utiliser ce questionnaire dans un but de promotion, une véritable sensibilisation aux points défendus par l'IFLA.
- La question 6 n'était pas bien formulée. Toutes les définitions proposées représentaient des fonctions importantes, voir fondamentales pour les bibliothèques. Les divers rôles étaient souvent complémentaires et imbriqués les uns dans les autres. Par conséquent, les personnes interrogées ont difficilement suivi les consignes pour le classement et ont répondu de manière très différente, en suivant des échelles « personnalisées », ce qui a rendu difficile l'exploitation des réponses. Une autre échelle aurait été nécessaire, par exemple de 1 à 4 par ordre d'importance. Cependant, cette question n'a pas totalement failli à son objectif puisqu'elle a permis aux professionnels de réfléchir aux rôles des bibliothèques. En outre, ces points ont été discutés pendant la journée de réflexion de la BBS<sup>14</sup> ; nous détenons donc la prise de position des professionnels I&D en Suisse sur la question.

---

<sup>14</sup> Voir chapitre 2.4.4, p. 50.

Nous avons reçu beaucoup d'échos positifs à propos du contenu et de la présentation de notre questionnaire. Il a été souvent bien perçu, car il a obligé les professionnels à réfléchir à un sujet fort important mais souvent oublié.

Les quelques critiques émanant des personnes rencontrées confirmaient les limites que nous avons décelées, notamment à propos du temps nécessaire à la compilation du questionnaire.

## **2.4.2. Positionnement des étudiants I&D**

### **Méthodologie**

Afin de compléter notre vision des différents points de vue des professionnels I&D, nous avons décidé d'amener les étudiants en information documentaire, et donc futurs professionnels, à se positionner par rapport au rôle des bibliothèques dans la Société de l'information.

Nous avons ainsi organisé un débat avec les étudiants de la HEG de Genève et contacté le directeur de la HTW-ID de Coire, M. Josef Herget, afin qu'il prépare une table ronde similaire. Il a manifesté un certain intérêt pour le sujet et a affirmé vouloir faire prendre position à ses élèves.

De notre côté, à la HEG, en organisant le débat, nous avons prévu un apéritif à la fin des discussions, pour motiver un maximum d'étudiants à participer à la rencontre. Nous avons demandé un financement à notre mandante pour régler les frais liés à l'apéritif.

Afin de déterminer une date et un horaire qui permettraient au plus grand nombre d'élèves d'y participer, nous avons consulté les horaires des différentes classes en collaboration avec M. Aleksandar Boder, professeur de la Filière Information et Documentation de la HEG de Genève : le choix d'une plage horaire pendant la pause de midi nous a semblé judicieux. Une semaine avant la date prévue pour le débat, nous avons fait une brève présentation du sujet de notre travail de diplôme dans chaque classe. À cette occasion, un petit dossier a été distribué aux étudiants afin qu'ils puissent mieux cerner le sujet. Ce dossier contenait une version simplifiée du Cahier des charges de notre travail de diplôme, un mini-

questionnaire<sup>15</sup> à remplir sur le rôle des bibliothèques dans la Société de l'information et un article<sup>16</sup> à lire pour alimenter la réflexion. Nous avons laissé une semaine aux étudiants pour répondre au questionnaire.

Nous avons relancé les étudiants par e-mail, accroché dans les couloirs de l'école des affichettes rappelant le sujet, la date et le lieu du débat et nous avons également fait défiler ces mêmes informations sur l'écran plasma se trouvant à l'entrée du bâtiment abritant la HEG.

Le dépouillement et le traitement des mini-questionnaires nous ont permis de nous faire une première idée globale du positionnement des étudiants et nous ont aidées à la préparation du débat. Nous avons ainsi pu élaborer un ordre du jour concernant les thèmes à traiter en priorité, ainsi que quelques graphiques pour illustrer tel ou tel point<sup>17</sup>.

Pendant le débat, l'une d'entre nous s'est occupée de la modération de la discussion et les autres ont pris des notes, ce qui a permis de mettre en forme les idées des étudiants et de les synthétiser.

## Résultats de la discussion

### *Définition de la Société de l'information*

Nous avons commencé notre débat avec une question ouverte : *Qu'est-ce que la Société de l'information ?*

Nous avons proposé un brainstorming aux étudiants et les mots-clés suivants sont ressortis:

- |                                   |                     |
|-----------------------------------|---------------------|
| ▪ Internet                        | ▪ Clivage           |
| ▪ Mondialisation de l'information | ▪ Partage           |
| ▪ Médias                          | ▪ Réglementation    |
| ▪ TIC                             | ▪ Pouvoir           |
| ▪ Communication                   | ▪ Surinformation    |
| ▪ Echange                         | ▪ Fracture Nord-Sud |

<sup>15</sup> Annexe 5 : Mini-questionnaire pour les étudiants.

<sup>16</sup> Voir Bibliographie, document no 48.

<sup>17</sup> Annexe 6 : Synthèse des réponses au mini-questionnaire destiné aux étudiants.

Les étudiants ont d'abord eu quelques difficultés à faire le tour de la question, ils se sont vite rendu compte que se lancer dans une définition de la Société de l'information était un exercice long et difficile. Les premiers concepts exprimés par les étudiants touchaient surtout à l'aspect technologique de la Société de l'information, mais après réflexion presque tous les autres aspects ont été mentionnés.

#### *Liens entre la formation, la profession et la Société de l'information*

Le concept de Société de l'information est nouveau pour tous les étudiants, mais les élèves de troisième année affirment avoir été amenés, dans certains cours, à réfléchir aux différents enjeux du métier et à l'évolution de la profession face à un monde de plus en plus centré sur l'information et la communication.

Le rôle des bibliothèques et des bibliothécaires est peu clair. Il est difficile de trouver sa place au sein du triangle bibliothécaire-documentaliste-archiviste et donc encore plus au niveau de toutes les professions liées à l'information. L'intégration du métier dans la Société de l'information est en lien avec le problème de reconnaissance professionnelle.

#### *La valeur ajoutée des bibliothèques*

Les professionnels de l'information ont des compétences marquées, ils orientent et guident les usagers, leur permettant d'accéder à une information variée, sûre et fiable.

Les bibliothécaires sont les médiateurs entre les usagers et l'information. Ils forment les utilisateurs à la recherche documentaire et les aident à trier l'information, ce qui permet de résoudre le problème de la surinformation.

Les cybercafés, contrairement aux bibliothèques, sont considérés comme un « supermarché » où l'on trouve de l'information brute de type « fast-food ».

#### *Accès aux minorités et aux personnes défavorisées*

La bibliothèque doit garantir l'accès à l'information pour tous, sans oublier les minorités et les personnes défavorisées. Il faut prendre des mesures pour

améliorer les structures et les rendre accessibles aux personnes souffrant d'un handicap et aux personnes à mobilité réduite.

L'effort d'intégration des populations étrangères doit être au centre des préoccupations des bibliothèques. Le travail des bibliothèques interculturelles en Suisse est exemplaire, mais une question se pose à propos de l'intervention de l'Etat à ce niveau. Les pays scandinaves donnent le bon exemple ; en Suède, l'Etat paye des sommes importantes pour les bibliothèques et promeut l'accès aux personnes handicapées.

### *Garantir la liberté d'expression des individus*

La bibliothèque est un lieu qui garantit la liberté d'expression des individus. Elle propose des fonds diversifiés, offre un choix objectif de ressources et met à disposition des informations fiables, sans avoir de but lucratif. Les bibliothécaires ne portent pas de jugement et sélectionnent les documents de façon objective. Les autorités politiques ne doivent en aucun cas intervenir dans le choix des acquisitions de la bibliothèque et ne doivent faire aucune censure.

La bibliothèque, l'université et la presse devraient collaborer davantage pour garantir les valeurs démocratiques de notre société.

### *Evolution du rôle de la bibliothèque et du métier de bibliothécaire*

L'utilisateur reste au centre des intérêts de la bibliothèque et cette dernière doit évoluer et s'adapter constamment à ces nouveaux besoins.

L'humain étant au centre, la bibliothèque doit développer son rôle social dans l'intégration des personnes défavorisées et permettre à tous d'accéder à une information aussi diversifiée et fiable que possible.

Le métier de bibliothécaire évolue avec la « nouvelle » Société de l'information et se reconstruit. Une des tendances actuelles est de sous-traiter certaines tâches du « back office » et de laisser aux bibliothécaires plus de temps pour le « front office », c'est à dire pour le service aux usagers.

## **Bilan**

Plus de 60 étudiants ont répondu au mini-questionnaire et environ une trentaine ont participé au débat. Nous ne savions pas que les classes de seconde année devaient se rendre à un cours à l'extérieur du campus et qu'elles ne seraient pas présentes pendant la pause de midi. Habituellement, à cet horaire, les étudiants étaient tous libérés.

Les élèves de première et troisième année étaient représentés de manière équilibrée. M. Gorin a également assisté à la discussion en tant qu'observateur.

Commencer par un brainstorming a été une idée heureuse, qui a permis de mettre en confiance les participants et aux langues de se délier.

Malgré le nombre restreint de participants, la discussion s'est très bien déroulée et les étudiants se sont intéressés au sujet. La gestion du temps imparti a été optimale, nous avions prévu trois-quarts d'heure pour la discussion et ce délai a été tout naturellement respecté.

Nous sommes très contentes et satisfaites du déroulement du débat et de l'engagement de nos collègues, les résultats de la discussion nous ayant permis de définir une position unique pour tous les étudiants de la HEG-ID.

Nous sommes néanmoins déçues de l'absence de réponse quant au positionnement de la filière I&D de la HTW de Coire, qui nous avait pourtant promis une certaine implication.

### **2.4.3. Positionnement des Ecoles professionnelles I&D suisses**

#### **Méthodologie**

Nous trouvons important que les deux Ecoles professionnelles en information documentaire de Suisse prennent position par rapport au rôle que les bibliothèques ont à jouer dans la Société de l'information et expliquent comment cette sensibilité se retrouve dans le contenu des cours.

Nous avons pris contact avec notre conseiller pédagogique pour discuter avec lui de la meilleure façon d'amener l'Ecole à se positionner et avons ensuite rédigé des questions ouvertes que les professeurs intéressés et la directrice de la filière pourraient examiner et approfondir. Ces questions ont été rédigées après une

analyse des réponses des professeurs au questionnaire et après une analyse des programmes des cours de la HEG-ID.

Nous les avons ensuite traduites en allemand et les avons envoyées au directeur de la filière I&D de la HTW de Coire pour qu'il puisse lui aussi donner la position de son école et la politique scolaire en ce domaine.

### **Position de la Filière I&D de Genève par rapport aux questions soumises**

*La Société de l'information est composée non seulement d'aspects technologiques mais également d'aspects sociaux, culturels ou humains. La Filière transmet-elle cette vision pluraliste à ses étudiants ?*

Dans son programme actuel, la Filière ne dispense pas d'enseignement relatif au concept de Société de l'information, mais un enseignement axé sur la gestion des services d'information documentaire. Les aspects social, culturel et humain de l'information documentaire sont sous-jacents à l'enseignement dispensé (au passage, il faut signaler que l'aspect économique de la Société de l'information ne doit pas être oublié). Le nouveau programme de formation, qui verra le jour à partir de l'année scolaire 2004/2005, devrait comporter des enseignements permettant aux étudiants de mieux comprendre l'information et son environnement, ainsi que l'impact de cette dernière sur la société.

*De quelle manière la Filière tient-elle compte, dans son enseignement, des changements de compétences professionnelles découlant de l'évolution technologique ?*

Chaque année, la Filière procède à une réévaluation de son programme de formation et le met à jour, afin de tenir compte non seulement de l'évolution technologique, mais aussi de l'évolution générale de la société et, plus spécifiquement, de celle des besoins exprimés par les usagers des services d'information documentaire. En outre, la Filière mène actuellement une réflexion générale sur la formation qu'elle dispense et les compétences qu'elle souhaite donner à ses étudiants, pour préparer la mise en place, dès l'année scolaire 2004/2005, d'un nouveau programme de formation ; l'évolution technologique et

les transformations qu'elle entraînera sur les métiers de l'information documentaire, mais aussi les mutations sociales et économiques dont l'influence peut être décisive, occupent une place capitale dans ce processus.

*Le programme des cours a-t-il évolué, pour permettre une meilleure adéquation avec la Société de l'information ?*

Comme on l'a vu, le programme des cours évolue chaque année en fonction de l'évaluation qui en est faite. Il n'évolue toutefois pas par rapport au seul concept de Société de l'information, mais de manière beaucoup plus générale pour tenir compte des besoins des publics et de leur transformation.

*La Filière prépare-t-elle les professionnels à être proactifs dans la Société de l'information ? Par quel biais ?*

Malheureusement, en règle générale de loin pas assez, mis à part quelques exceptions (cours de marketing et d'analyse de l'environnement). La Filière est toutefois convaincue de la nécessité de former des futurs professionnels sensibilisés à l'importance d'être proactifs dans le cadre de leur travail ; ce paramètre deviendra l'un des aspects prioritaires de la réflexion menée actuellement en vue de la mise en place, dès l'année scolaire 2004/2005, d'un nouveau programme de formation.

*Outre la formation des futurs professionnels, la Filière envisage-t-elle d'autres possibilités de collaborer avec des institutions publiques ou privées ?*

Depuis qu'elle existe sous sa forme actuelle, la Filière collabore avec des institutions publiques et privées, dans le cadre de la formation de base et continue (ponctuelle et postgrade), mais aussi par le biais de projets de recherche appliquée et de mandats (prestations de service à des tiers). Conformément à la mission dévolue aux HES, la Filière va poursuivre le développement de ces collaborations dans les années à venir.

*Faut-il revendiquer une place (reconnue par les autorités) des professionnels I&D dans la Société de l'information ? Comment ?*



La Filière souscrit pleinement à la volonté exprimée, entre autres par l'IFLA, d'obtenir

- que les bibliothèques (et par conséquent leurs professionnels) soient mentionnées dans la déclaration d'intention politique du SMSI comme garantes de la qualité et de la diversité des contenus et comme point d'accès universel et libre pour tous ;
- que toutes les propositions visant le développement et l'accessibilité des bibliothèques et centres de documentation partout dans le monde soient acceptées par le SMSI.

Ce faisant, la Filière estime nécessaire que les professionnels qu'elle forme se voient attribuer une place reconnue dans la Société de l'information.

Les moyens de parvenir à cette reconnaissance sont nombreux ; en voici trois exemples :

1. Le titre, désormais protégé, de « Spécialiste HES en Information documentaire » représente déjà, en soi, une forme de reconnaissance ;
2. Les bibliothèques de lecture publique et autres services d'information documentaire doivent sérieusement envisager d'élargir progressivement leur champ d'action, sur le modèle de ce qui se fait en Scandinavie ou aux Etats-Unis, pays dans lesquels ils assument un rôle beaucoup plus large de véritables plates-formes d'information ; ainsi, leur visibilité et, partant, leur caractère indispensable dans nos sociétés, seront-ils renforcés ;
3. Les bibliothèques et autres services d'information documentaire doivent assurer une veille constante, afin d'être présents chaque fois qu'un débat ou une discussion a lieu autour de la Société de l'information.

## **Bilan**

La Filière Information et Documentation de la HEG de Genève, a montré un réel intérêt pour notre travail en répondant rapidement à la demande de positionnement. La qualité de la formulation des réponses indique une implication certaine face aux défis de la Société de l'information.

Ce positionnement est particulièrement intéressant, car il intervient dans une phase plus générale de réflexion autour des programmes d'études 2004/2005. On

constate ainsi que l'Ecole s'aligne sur l'évolution de la société en proposant des enseignements axés sur l'information et son environnement tout en gardant les besoins des utilisateurs à l'esprit. Cela se voit également dans les autres enseignements proposés et dans les compétences que l'Ecole veut donner à ses étudiants.

La filière souscrit à l'action que l'IFLA mène dans le cadre du SMSI sans perdre de vue les autres moyens de favoriser la reconnaissance de la profession.

Nous sommes très contentes de l'engagement de notre Ecole, dont le positionnement permet un regard différent sur la question. Nous regrettons cependant que la HTW-I&D de Coire ne se soit pas investie et n'ait pas réfléchi à un positionnement, car nous aurions aimé pouvoir établir un positionnement global pour l'ensemble des instituts de formation en Suisse, représentant deux régions linguistiques.

#### **2.4.4. Participation à la Journée de réflexion des bibliothécaires suisses : « La place des bibliothèques dans la Société de l'information », Fribourg, 12 juin 2003**

La journée de réflexion organisée par la BBS avait pour but de définir une position commune de ses membres face aux enjeux de la Société de l'information et au rôle des bibliothèques dans cette société.

Nous avons participé à cette journée, afin de compléter les points de vue des professionnels I&D.

#### **Les conférences**

Le matin se sont tenues deux conférences.

La première, donnée par M. Rainer Kuhlen, professeur en sciences de l'information à l'Université de Constance, portait sur une réflexion autour de l'accès équitable et universel à l'information dans une optique de durabilité, ainsi qu'autour de l'écologie du savoir. D'autres points ont été abordés, comme par exemple le niveau de contrôle, s'il existe, qu'une bibliothèque doit exercer, ou encore le développement de nouveaux partenariats entre les services d'information, les gouvernements et l'économie.

Cette intervention nous a aidées à mieux comprendre l'aspect écologique de la bibliothèque dont l'IFLA fait mention dans sa déclaration, point qui restait encore un peu obscur pour nous. Il s'agissait en fait du rôle que les bibliothèques pourraient jouer dans le cadre du développement durable et de la coopération.

La conférence de M. Alain Modoux, membre du Secrétariat exécutif de la Suisse pour le SMSI, avait pour but d'expliquer ce qu'est le SMSI, ses enjeux et ses acteurs. Il s'agissait d'une introduction à un thème que nous traitons depuis déjà quelque temps et cela ne nous a pas apporté d'élément nouveau, cependant quelques nuances nous ont permis de mieux comprendre certaines évolutions.

### **Les ateliers de discussion**

L'après-midi, les participants se sont divisés en plusieurs groupes, afin de se positionner par rapport au sujet en discutant sur les différents points extraits du positionnement de l'IFLA. Quatre équipes ont été proposées, chacune ayant deux thèmes de discussion :

- *groupe 1* : Les bibliothèques sont un point d'accès pour tous ; Le multiculturalisme et multilinguisme devraient être garantis ;
- *groupe 2* : Les bibliothèques sont un lieu de formation ; Les bibliothèques en tant qu'organisations écologistes ;
- *groupe 3* : Les bibliothèques garantissent l'accès libre à l'information, la liberté d'expression, la confidentialité et une information de qualité ; Bibliothèque et propriété intellectuelle ;
- *groupe 4* : Il y a besoin de standardisation et de connexion ; Les bibliothèques sont qualifiées pour prendre en charge la numérisation du patrimoine culturel et de l'information scientifique.

Les trois-quarts des participants s'étant inscrits dans les groupes 1 et 2, les groupes 3 et 4 ont été fusionnés.

Une d'entre nous a été modératrice du deuxième groupe, pendant que les autres se sont réparties, en tant que participantes et observatrices, dans les autres. Nous avons ainsi pu étudier les discussions dans tous les groupes.

A la fin des discussions, les résultats ont été présentés par chaque modérateur à l'ensemble des participants, afin de valider les différents points du positionnement.

## **Bilan**

Afin de tirer le meilleur parti des réflexions engendrées pendant cette journée, nous avons décidé de comparer le positionnement de la BBS<sup>18</sup> avec celui de l'IFLA<sup>19</sup>.

Nous avons tout d'abord noté, dans la formulation et la mise en page des textes, l'évolution notable de la problématique et le développement des réflexions autour de ces thèmes, entre l'élaboration de la déclaration de l'IFLA (avril 2003) et celle de la BBS (juin-septembre 2003).

Le document de la BBS était très intéressant, car il donnait le point de vue suisse et proposait non seulement une déclaration de principes, mais aussi un plan d'action tenant compte des besoins suisses : il proposait une réflexion plus approfondie que celui de l'IFLA (en raison surtout de l'antériorité de ce dernier, sur lequel la BBS s'était d'ailleurs basée) et offrait des solutions (plan d'action).

Il était très intéressant de voir que, si la déclaration de la BBS suivait celle de l'IFLA, la hiérarchie des points était différente. Par exemple, le partage des connaissances n'était, dans le plan d'action de la BBS, qu'un aspect de la fonction des bibliothèques en tant que point d'accès, alors qu'il était un point à part entière dans le document de l'IFLA. En outre, une certaine pudeur était présente dans la formulation des phrases : « à tout individu, sans discrimination d'aucune sorte » au lieu d'énumérer les minorités comme le fait le texte de l'IFLA : « Libraries must promote and support access to information for women, the elderly and the young as well as for people with disabilities »<sup>20</sup>.

---

<sup>18</sup> Voir Bibliographie, document no 27.

<sup>19</sup> Voir Bibliographie, document no 30.

<sup>20</sup> « Les bibliothèques doivent promouvoir et soutenir l'accès à l'information pour les femmes, les personnes âgées et les jeunes de même que pour les personnes porteuses d'un handicap ».

Le texte de la BBS distinguait également la formation des utilisateurs de la formation des professionnels I&D, ce qui illustre bien une préoccupation très actuelle du milieu bibliothéconomique suisse.

Enfin, nous avons noté que le plan d'action proposait à la fois des solutions à l'échelle mondiale et à l'échelle nationale. Cela soulignait les principales actions à mener en Suisse.

Cette prise de position de la BBS a permis donc d'étoffer et régionaliser la prise de position de l'IFLA, ainsi que d'apercevoir l'évolution des sensibilités depuis le mois d'avril 2003.

Il a été très constructif de rencontrer des personnes issues de divers types de bibliothèques et ayant des niveaux de responsabilité différents, ainsi que de participer aux discussions sur ce sujet d'actualité. Les participants n'étaient pas très nombreux, environ une quarantaine, et la plupart d'entre eux provenait de Suisse romande.

Nous avons participé à cette journée dans le but de compléter notre récolte d'information à propos du positionnement des professionnels I&D : cet objectif a été atteint. En effet, la participation aux discussions nous a permis de combler les lacunes causées par l'échec de la question 6 de notre questionnaire.

Cette journée s'est révélée très positive pour le milieu bibliothéconomique, car elle a permis une réflexion des professionnels à un niveau associatif et a débouché sur une prise de position officielle de la BBS lors de l'Assemblée Générale en septembre 2003 à Bellinzona<sup>21</sup>.

## **2.5.     *Illustrations***

### **2.5.1.   Méthodologie**

Selon les manuels que nous avons consultés, une mise en page aérée contenant peu de texte était toujours conseillée. Malheureusement, compte tenu des contraintes politiques et linguistiques, le contenu textuel de nos panneaux ne pouvait être que dense.

---

<sup>21</sup> Voir Bibliographie, document no 27.

Utiliser des illustrations allait donc de soi pour rendre les panneaux plus attractifs. Il fallait cependant rester pertinent dans leur choix : elles devaient avoir un contenu intellectuel fort, aussi bien que des qualités esthétiques.

### **Photographies**

Pour garder un lien entre les panneaux, nous souhaitions une unité visuelle. Nous avions pensé présenter une photographie de la porte d'entrée ouverte de chaque bibliothèque, pour symboliser l'accès universel, un des points cruciaux sur lesquels l'IFLA appuyait sa démarche. Cette idée a cependant dû être abandonnée pour des raisons de faisabilité.

Afin de conserver la symbolique, des utilisateurs de la bibliothèque devaient être visibles sur les images d'intérieur, pour montrer l'utilisation et l'intérêt réel de ces points d'information. Cependant, dans un souci de respect de la sphère privée, les visages ne devaient évidemment pas être reconnaissables, sauf permission de la personne concernée.

Au début, nous pensions récolter les photographies auprès des institutions mêmes, mais pour des raisons de cohérence et de disponibilité, nous avons décidé plutôt de réaliser les clichés nous-mêmes, avec un appareil numérique, lors des entretiens sur place. Parallèlement, nous avons demandé aux responsables de nous fournir les photographies en leur possession, notre politique de récolte étant de prendre un maximum de documents pour mieux les trier ensuite.

Comme nous l'avions plus ou moins prévu, la qualité de nos photographies n'était pas des meilleures et celles récoltées auprès des institutions ne présentaient aucune unité esthétique. Nous avons alors mandaté la graphiste, qui a accepté de prendre en charge cette partie du travail<sup>22</sup>. Nous lui avons indiqué la fonction symbolique des ces illustrations et notre volonté de faire paraître des utilisateurs, afin de convaincre de l'utilité des bibliothèques.

Nous avons demandé un budget supplémentaire à notre mandante, afin de payer le tirage de dix photographies par institution présentée.

---

<sup>22</sup> La graphiste a été mandatée en premier lieu pour la mise en forme visuelle des panneaux, voir chapitre 4.1, p. 67 et ss.

## **Graphiques et statistiques**

Des graphiques ont été récoltés auprès des institutions, pour insister sur certains points, notamment des statistiques d'utilisation ou des pourcentages de collection dans un fonds. Ces images avaient également comme but de dynamiser le contenu visuel des panneaux, par l'apport de couleurs et de formes en rupture avec la linéarité du texte.

### **2.5.2. Bilan**

#### **Photographies**

La graphiste a effectué tous les déplacements nécessaires pour prendre des photographies dans les différentes bibliothèques. Nous avons prévenu les responsables de sa visite, et elle les a ensuite contactés directement afin de fixer des rendez-vous.

Un choix de trois ou quatre clichés par bibliothèque nous a été présenté. Les photographies étaient esthétiquement réussies, mais au niveau symbolique les contraintes n'avaient pas toujours été respectées. Nous avons alors, dans certains cas, demandé à la graphiste de retourner prendre des vues, mais nous n'avons pas pu le faire pour toutes les bibliothèques pour des questions de délai.

## **Graphiques et statistiques**

La récolte des graphiques a été aisée. En effet, presque toutes les bibliothèques choisies avaient des statistiques et nous les ont mises à disposition sous différentes formes (rapports annuels, fichiers informatiques, etc.).

### **2.5.3. Recours à un illustrateur**

Au terme de cette phase, nous n'étions pas satisfaites des éléments visuels récoltés. Nous avons le sentiment que les illustrations dont nous disposions ne suffisaient pas à apporter le dynamisme nécessaire à la mise en page. Il nous fallait donc trouver un élément visuellement et symboliquement fort, qui attirerait le regard du public et en même temps résumerait le sujet des panneaux. Ainsi, nous avons pensé introduire des dessins pour accompagner les citations et les

synthèses des positionnements présentant les différents rôles des bibliothèques, sans avoir une idée précise de ce que nous voulions. Nous en avons discuté avec la graphiste, qui n'a vu aucun inconvénient à l'insertion d'un nouvel apport graphique, tout en affirmant qu'elle n'avait pas les compétences nécessaires pour la réalisation. Il a donc été fait appel à un nouveau collaborateur, pour l'exécution de ce travail.

Nous avons contacté un spécialiste en communication visuelle, M. Björn Arvidson, pour lui proposer de participer à ce projet. Nous connaissions déjà ses travaux et trouvions sa façon de travailler intéressante. Nous l'avons rencontré une première fois et lui avons expliqué notre concept d'exposition ainsi que le cadre de notre travail de diplôme. M. Arvidson s'est tout de suite investi et documenté sur l'environnement des bibliothèques pour répondre le mieux possible à nos attentes. Illustrer clairement des concepts tels que la formation aux usagers, les réseaux de bibliothèques et l'information scientifique tout en gardant une logique graphique n'était pas chose facile. Néanmoins, il nous a rapidement présenté une ligne directrice : trouver un symbole clair pour illustrer la bibliothèque et ensuite le décliner selon les rôles dont il était question dans les différents panneaux. Le projet qu'il nous a présenté nous a beaucoup plu. La bibliothèque était symbolisée par un hibou caractérisé selon le thème qu'il devait représenter.



Voici les illustrations déclinées selon le thème correspondant :

*Libraries favour permanence and circulation of cultural heritage...*



*Libraries support employees of an institution in accomplishing their daily work...*



*Libraries take part in people's lifelong learning process...*



*Libraries are a meeting point between generations...*



*Libraries facilitate the multiple use of products and services...*



*Libraries collaborate with scientific research centres and support scientific community...*



*Libraries give access to structured, relevant, reliable and valid scientific information...*



*Libraries are a proximity service which provides information on different medias...*



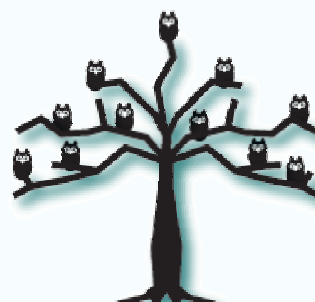
*Libraries have a long experience in training people to search for information and use it...*



*Libraries enhance integration by providing multicultural information from different cultures...*



*Most libraries are linked to each other via networks...*



Nous avons demandé de modifier un dessin car il n'était pas assez parlant, mais nous avons été très satisfaites de la qualité de son travail, de sa compétence et de son professionnalisme. Nous avons surtout été étonnées de la rapidité avec laquelle M. Arvidson a compris les enjeux, nos besoins et exécuté le mandat. Les hiboux avaient un sens très fort, ils étaient percutants, colorés et nous trouvions qu'ils apportaient beaucoup à l'ensemble de l'exposition.

Pour ses illustrations, M. Arvidson nous a proposé un forfait raisonnable, que nous avons soumis à notre mandante. Le SLIR subissant des restrictions budgétaires, il n'était pas possible de nous octroyer un budget supplémentaire. Finalement, grâce à l'intervention de M. Gorin, la Filière Information et Documentation de la HEG de Genève a décidé de nous accorder les fonds nécessaires à la rémunération de l'illustrateur.

## **2.6. *Bilan général de la récolte d'information***

Ce travail s'est révélé fructueux, nous avons rassemblé assez de matériel pour la suite de notre mandat. La diversité des informations fondamentales pour l'élaboration des contenus de notre exposition a nécessité l'utilisation de différentes techniques et outils de recherche. Cela nous a permis d'appliquer et de mettre en interaction les méthodes et procédés assimilés durant nos études, ainsi que de rencontrer des professionnels et de les sensibiliser aux problématiques de notre exposition, déjà pendant cette étape.

### 3. APPROPRIATION ET RESTITUTION

L'analyse de l'information récoltée tout au long de la phase précédente, nous a permis d'élaborer les contenus des panneaux de l'exposition.

Le titre de chaque panneau reprend les points que nous avons définis en anglais (Fig. 1, encadré 1, page suivante).

#### 3.1. *Paysage bibliothéconomique suisse*<sup>23</sup>

Le nom de la bibliothèque figure en français, suivi de son sigle le cas échéant (Fig. 1, encadré 2, page suivante). Viennent ensuite les données factuelles des bibliothèques (Fig. 1, encadré 3, page suivante) : type de bibliothèque, adresse, collection, missions, public. Ces données seront en anglais uniquement.

Des phrases percutantes (Fig. 1, encadré 4, page suivante) expliquent comment la bibliothèque se charge d'accomplir son rôle. Nous les avons rédigées en nous basant sur les entretiens avec les bibliothécaires et les impressions que nous avons pu collecter lors de nos visites dans les institutions. Ces phrases sont affichées dans les quatre langues de notre exposition, soit l'anglais, le français, l'allemand et l'italien.

---

<sup>23</sup> Annexe 7 : Textes des panneaux, partie « Présentation des bibliothèques ».

- 1 **Libraries facilitate the multiple use of products and services...**
  - 2 **Bibliothèque du Comité International Olympique (CIO)**
  - 3
 

|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>Type:</b>       | specialized library  |
| <b>Address:</b>    | 1, quai d'Ouchy, 1001 Lausanne                                     |
| <b>Collection:</b> | about 20'000 documents dealing with sport and the Olympic movement |
| <b>Missions:</b>   | proposing medias about Olympism, the Games and Olympic sports      |
| <b>Public:</b>     | CIO collaborators, pupils, students, large public                  |
  - 4
    - The library is part of the Olympic Studies Centre, which coordinates and promotes research, teaching and publication on Olympism.
    - La Bibliothèque s'intègre dans le Centre d'Etudes Olympiques, qui coordonne et promeut les travaux de recherche, d'enseignement et de publication sur l'olympisme.
    - Die Bibliothek ist Teil des Centre d'Etudes Olympiques, das Forschungsprojekte, Lehre und Publikationen über die Olympische Bewegung fördert und koordiniert.
    - La biblioteca si integra al Centro di Studi olimpici, che coordina e promuove i lavori di ricerca, d'insegnamento e di pubblicazione sul movimento olimpico.
- ...

Fig. 1 Présentation de bibliothèque : exemple du point « Libraries facilitate the multiple use of products and services... »

### 3.2. *Illustrations*

#### **Photographies**

Nous avons choisi des illustrations, parmi celles proposées par la graphiste, de sorte qu'elles soulignent au mieux le thème concerné. Deux photographies par institution ont été choisies, une indispensable et une facultative, à insérer selon les contraintes de mise en page que la graphiste aurait à gérer.

Nous ne sommes pas entièrement satisfaites de notre assortiment définitif. En effet, il manquait, sur certaines images, l'aspect symbolique auquel nous tenions tout particulièrement, à savoir la présence des utilisateurs dans les bibliothèques.

## Graphiques et statistiques

Nous avons sélectionné quelques statistiques et graphiques parmi ceux fournis par les bibliothèques pour appuyer notre présentation. Là encore, nous avons défini un ordre de priorité, afin que la graphiste ait une certaine liberté de création. Un des buts principaux de ces graphiques était de renforcer l'attractivité des panneaux par l'apport de couleurs. Ne bénéficiant pas d'impressions en couleur des affiches lors des corrections, nous ne nous sommes aperçues qu'au moment du montage que les graphiques avaient été intégrés en noir et blanc.

### 3.3. *Point de vue des professionnels I&D*<sup>24</sup>

#### 3.3.1. Citations des professionnels I&D

Il nous a paru intéressant d'exposer un choix de citations tirées des réponses au questionnaire destiné aux professionnels I&D en Suisse. Outre l'intérêt d'avoir des phrases courtes et percutantes de professionnels de toute la Suisse, l'insertion de ces extraits dans notre exposition valorisait également l'aspect humain, par rapport à une vision plus abstraite de tous ces concepts.

Cependant l'extraction de ces phrases, et surtout leur mise en relation avec les différents thèmes abordés, nous a exposées à certains risques, notamment de les sortir de leur contexte ou de dénaturer le sens des propos des personnes interrogées.

Il a été difficile, pour certains points, de trouver des citations dans les questionnaires. Nous avons alors demandé à des professionnels du domaine de réfléchir aux thèmes et de nous fournir des formules que nous pourrions utiliser.

Nous avons, dans un premier temps, trié toutes les réponses libres par thème, avant d'en sélectionner deux ou trois à insérer sur le panneau final. Nous les avons gardées en langue originale (Fig. 2, encadré 1, page suivante) et fait une traduction en anglais (Fig. 2, encadré 2, page suivante). Les auteurs sont mentionnés avec leur nom et leur fonction (Fig. 2, encadré 3, page suivante).

---

<sup>24</sup> Annexe 8 : Textes des panneaux, partie « Positionnement des professionnels ».

Toutefois, l'anonymat de certaines personnes a été respecté selon les indications tirées du questionnaire.

### **Libraries facilitate the multiple use of products and services...**

- 1 « Dès que j'ai pris la décision d'intégrer 50 PC permettant d'accéder à Internet, j'ai eu le sentiment que la bibliothèque pouvait accomplir sa mission de manière plus large et plus complète. »
- 2 *As soon as it was decided to integrate 50 PCs connected to the Internet in my library, I had the feeling that the library could accomplish its mission more accurately.*
- 3 Nicolas Blanc, ELSA Consultant, membre du Comité du Groupe Régional des Bibliothécaires Vaudois

« L'importance des collections [physiques] propres aux SID [services d'information et de documentation] va progressivement diminuer au profit d'un rôle de plateforme d'accès à des informations de toutes natures. »

*The importance of the library's physical collections will decrease in favour of a role of access point to any kind of information.*

Michel Gorin, Professeur, Filière Information et Documentation de la Haute Ecole de Gestion, Genève

Fig. 2 Prises de position - citations : exemple du point « Libraries facilitate the multiple use of products and services... »

### **3.3.2. Synthèses des positionnements**

Grâce à l'analyse des réponses au questionnaire, ainsi qu'à l'étude des différentes prises de position des professionnels I&D, étudiants et professeurs, nous avons pu cerner des tendances de positionnement face aux problèmes posés. Nous avons rédigé des synthèses (Fig. 3, encadré 1, page suivante) de ces prises de position afin d'approfondir le thème général du panneau, car, si les slogans, de par leur concision, attisent la curiosité, les textes explicatifs se révèlent nécessaires à une meilleure compréhension des sujets. Ces textes devaient être succincts et informatifs. Ce paradoxe, vouloir dire beaucoup en peu de phrases, nous a posé des difficultés mais nous a finalement permis d'éclaircir notre discours.

Nous avons traduit ces textes dans les langues de l'exposition (Fig. 3, encadré 2, page suivante).

### **Libraries facilitate the multiple use of products and services...**

- 1 Libraries offer free basic services and propose added services like reference services. With the arrival of the information and communication technologies, the library's products and services have far increased. One can think of online serial databases, link list, bibliographies or even strategic watching.
- 2
 

Les bibliothèques mettent en avant des services de base dont la gratuité doit être garantie et proposent des services supplémentaires, tels que le service de référence. En effet, avec l'arrivée des technologies de l'information et de la communication dans les bibliothèques, les produits et services offerts dans ces institutions ont connu un grand développement. On peut citer la mise à disposition de périodiques électroniques, de banques de données, de bouquets de liens, de bibliographies ou de synthèses thématiques ou encore l'offre de services de veille stratégique.

Die Bibliotheken bestehen auf der Kostenlosigkeit ihrer Grunddienstleistungen und bieten Zusatzleistungen wie den Auskunftsdienst an. Tatsächlich haben sich ihre Produkte und Serviceleistungen mit der Integrierung der Informations- und Kommunikationstechnologien stark entwickelt : elektronische Zeitschriften, Datenbanken, Linksammlungen, Bibliografien, oder Synthesen über bestimmte Themen machen heute einen beträchtlichen Teil des Angebots der Bibliotheken aus.

Le biblioteche propongono dei servizi di base la cui gratuità deve essere garantita e dei servizi supplementari, come il servizio di referenza. In effetti con l'avvento delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle biblioteche, prodotti e servizi offerti hanno conosciuto un grande sviluppo. Possiamo citare l'offerta di periodici elettronici, di banche dati in linea, di raccolte di links, di bibliografie oppure di sintesi tematiche, o ancora i servizi di veglia strategica.

Fig. 3 Prises de position - synthèses : exemple du point « Libraries facilitate the multiple use of products and services... »

### 3.3.3. Illustrations

Cette partie étant constituée uniquement de textes, nous avons décidé de l'agrémenter des « hiboux » pour rendre ces panneaux plus séduisants.

Voici un exemple de ces illustrations.

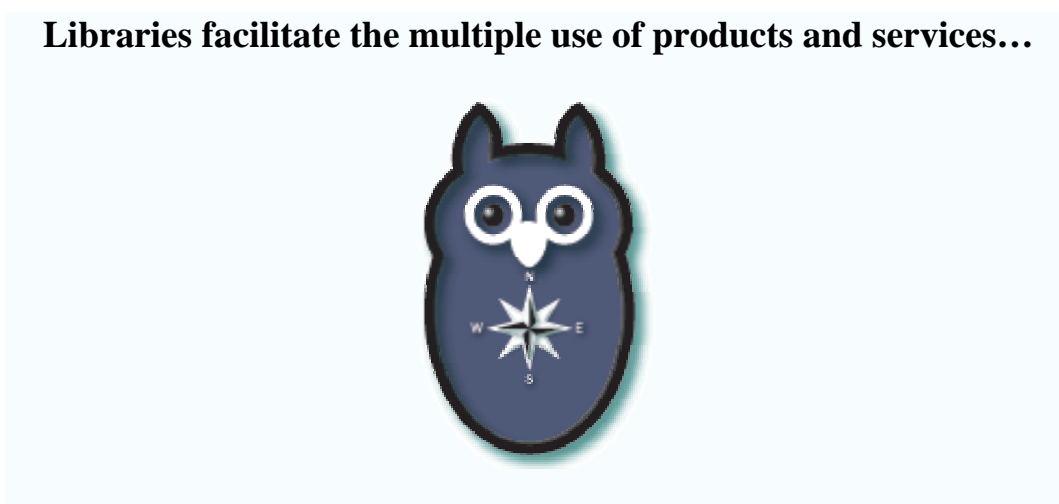


Fig. 4 Illustrations – hiboux : exemple du point « Libraries facilitate the multiple use of products and services... »

### 3.4. *Validations*

Tout au long de l'élaboration des contenus de l'exposition, nous avons veillé au sens des propos émis, afin de ne pas compromettre les messages que l'exposition devait faire passer, compte tenu de l'importance du contexte et des différents acteurs impliqués.

En conséquence, le processus de validation s'est révélé très lourd, tant au niveau de l'énergie dépensée qu'au niveau des délais. En effet les textes ont été approuvés par les différents responsables à chaque étape de leur production avant d'être finalement soumis à l'accord ultime de notre mandante.

Les textes présentant les bibliothèques ont été validés trois fois par les responsables des bibliothèques. Les rédactions en français ont été soumises à l'approbation des responsables. Après d'éventuelles corrections, les textes ont été traduits par nos soins et soumis à l'agrément de nos relecteurs compétents,



M. Jens Vigen (Bibliothèque du CERN) pour l'anglais et M. Matthias Müller (Bibliothèque de HEI) pour l'allemand. Les deux étant membres du SLIR, ils nous ont gentiment offert leurs services en tant que contribution à l'organisation de la Conférence préparatoire.

Ces textes ont ensuite été envoyés dans les bibliothèques, où ils ont été à nouveau relus et acceptés. Enfin, une dernière approbation a été nécessaire après la mise en page définitive des textes.

Le même processus a été utilisé pour les citations et les synthèses des positionnements. Une fois le contenu des panneaux défini, nous l'avons fait entériner par notre mandante, avant de traduire les textes dans les différentes langues et de les faire vérifier par les correcteurs. Notre mandante a ensuite opéré une relecture et validation finale, à l'aide de l'une de ses collègues de la BCU de Lausanne, Mme Elena Urbanovici.

Ce processus nous a pris beaucoup de temps ; heureusement nous avions prévu une marge importante pour cela dans notre calendrier. Il était en effet difficile d'exiger des directeurs ou responsables de bibliothèques le respect des délais, si leur emploi du temps ne le leur permettait pas. Cependant, dans l'ensemble cela s'est bien passé, car nous avons fixé des temps de réponse assez larges, avant de procéder à une première relance. Néanmoins, nous avons attendu certains textes pratiquement un mois et nous n'avons pas de moyens d'empêcher les retards.

### **3.5. *Disposition des panneaux***

Le contenu des affiches laissait une certaine liberté quant à leur agencement, mis à part le dernier qui tenait lieu de synthèse des rôles des bibliothèques traités dans les autres panneaux.

Nous avons défini l'ordre des panneaux selon les thèmes qui nous semblaient prioritaires et en suivant une logique de contenu.

### ***3.6. Bilan général de la partie Appropriation et restitution***

La restitution de l'information en concepts et phrases claires, permettant une lecture à plusieurs degrés des panneaux, a été longue et difficile. Nous avons dû nous accorder sur le niveau d'information que nous voulions et dans quel but, sur les langues de rédaction, sur la formulation des phrases et textes.

Cette phase a eu l'intérêt de nous obliger à bien définir les idées que nous voulions faire passer et à écrire des textes intelligibles.

Pour la présentation des bibliothèques, la difficulté majeure fut d'éviter des redondances et de trouver des exemples d'actions vraiment significatifs. Nous sommes conscientes de la présence de certaines redites, mais cela est surtout dû à une volonté de donner de l'impact à certains sujets décisifs.

En ce qui concerne les citations, le choix était limité, mais nous sommes tout de même arrivées à en trouver suffisamment. Les synthèses des positionnements étaient le fruit de l'analyse des réponses au questionnaire et des divers positionnements ; ici, la difficulté concernait surtout la rédaction.

Cette étape a été très longue de par son importance, à savoir la définition et la délimitation des contenus de l'exposition, mais aussi à cause des multiples validations que nous avons dû demander.

## 4. RÉALISATION DE L'EXPOSITION

### 4.1. *Concept graphique et création des panneaux*

#### 4.1.1. Pourquoi une graphiste ?

L'intervention d'un professionnel qualifié dans le travail graphique nous a semblé incontournable, car nous n'avions ni les compétences, ni les outils, ni le temps nécessaire à la réalisation graphique d'une exposition de cette envergure.

Dans un premier temps, notre conseiller pédagogique a cherché la collaboration des étudiants de la Haute Ecole d'Arts Appliqués de Genève. Les personnes contactées n'ont pas montré d'intérêt particulier pour ce projet, bien qu'une collaboration entre deux HES aurait pu se révéler intéressante. Mme Yoo-mi Steffen, responsable de la Bibliothèque du CIO, partenaire de la Conférence préparatoire, a alors proposé une étudiante de l'ECAL, Mme Sophie Ballmer, déjà employée à temps partiel par cette institution au service du prêt. Ainsi, nous avons pu bénéficier d'une collaboration avec une personne plus compétente que nous dans ce domaine. Au niveau de la gestion de projet, il était intéressant d'engager une étudiante, pour des raisons de collaboration aussi bien que pour des raisons budgétaires.

#### 4.1.2. Communication

Notre première rencontre a eu lieu à Lausanne en avril, en compagnie de Mme Steffen, qui jouait le rôle d'intermédiaire entre la graphiste et nous.

Nous avons préparé un cahier des charges<sup>25</sup> détaillant notre mandat, le contexte et le but fondamental du projet, ainsi que les tâches attribuées à la graphiste et un calendrier général des différentes étapes de réalisation. Nous avons étudié l'ensemble et redéfini les points équivoques ou sujets à réflexion.

Mme Ballmer nous a paru compétente, très intéressée par le projet et prête à s'investir.

---

<sup>25</sup> Annexe 9 : Cahier des charges pour la graphiste.

Nous avons eu des échanges réguliers avec elle, par e-mail ou par téléphone, pour la tenir au courant de l'avancée de nos travaux, lui poser des questions pratiques, notamment à propos de l'imprimeur, et pour qu'elle nous fasse part de ses idées de concept graphique. Nous avons eu plusieurs rendez-vous avec Mme Ballmer, environ une fois par mois, jusqu'au mois d'août pour faire le point. Elle est venue une fois à Genève pour visiter les locaux de l'exposition et pour vérifier le système d'affichage et les dimensions des panneaux mis à disposition par l'ONU. Nous avons discuté de son emploi du temps et lui avons demandé de réaliser les photographies des bibliothèques.

A partir de la seconde moitié du mois d'août, nos contacts se sont intensifiés, car à ce moment Mme Ballmer a commencé la réalisation graphique. Nous nous sommes toujours rendues à Lausanne pour faciliter nos rencontres et nous avons veillé à l'informer « en temps réel » de l'avancée de nos tâches et des éventuelles modifications dans le calendrier. De même, nous avons essayé de suivre le plus possible les différentes étapes de son travail.

### **4.1.3. Concept graphique**

Dès le mois de juin, Mme Ballmer nous a proposé un concept d'exposition très intéressant : il s'agissait de construire l'exposition comme un livre pour faire contrepoids au contenu plutôt axé nouvelles technologies.

Cette vision nous a immédiatement enthousiasmées, car elle répondait parfaitement à nos attentes et aux messages que nous voulions faire passer à travers notre exposition.

Mme Ballmer a développé cette idée sur des croquis papiers en nous expliquant comment elle comptait la réaliser. Nous nous sommes inquiétées de la faisabilité technique du projet et Mme Ballmer nous a rassurées en nous affirmant avoir déjà réalisé des essais concluants.

### **4.1.4. Réalisation**

Nous avons envoyé les textes validés au fur et à mesure de leur réception à Mme Ballmer, qui a procédé à la mise en page. Nous nous sommes rencontrées fréquemment pour prendre des décisions au niveau des solutions graphiques

(typographie, place des images, etc.) et pour insister sur l'importance de la hiérarchie de l'information.

Nous avons suivi de près la graphiste et l'avons guidée, notamment lors des modifications et corrections pendant la phase finale de réalisation des affiches, afin que le résultat soit le plus proche de nos attentes.

#### **4.1.5. Bilan de la collaboration avec la graphiste**

La collaboration avec la graphiste nous a permis de mettre le doigt sur certains problèmes inhérents à une gestion de projet impliquant la sous-traitance d'une partie du travail.

Dans l'idéal, il faudrait :

- faire systématiquement un appel d'offre pour disposer d'un choix entre différents prestataires et avoir une idée de leur style de travail ;
- rédiger des procès-verbaux formels et datés de chaque rencontre (et dès qu'il y a prise de décision) et les communiquer à tous les participants dès qu'il y a prise de décision ;
- exiger des maquettes pour chaque nouvelle proposition ;
- suivre de près le travail : viser plutôt la surinformation que la sousinformation ;
- avoir des connaissances générales des techniques : impressions, formats, laminages, matériaux, etc. Ceci découle de l'expérience professionnelle.

En outre, à travers cette collaboration, nous avons pu mieux cerner l'importance de la communication au sein d'un projet, quelle que soit son ampleur.

Nous avons eu un très bon contact avec Mme Ballmer, et avons instauré des rapports informels, voire amicaux, au lieu de garder une relation « employeur-employé ». Cela a facilité nos échanges au départ, mais lorsque des problèmes ont surgi, il nous a été difficile de réaffirmer notre, toute relative, autorité. En effet la version initiale de l'exposition que Mme Ballmer nous a rendue était de mauvaise qualité graphique : ce travail avait été fait en vitesse, en utilisant des solutions de facilité. Nous avons alors cherché, avec Mme Ballmer, à éclaircir nos attentes et

renforcer le dialogue, pour pouvoir aller de l'avant et terminer notre collaboration dans de bonnes conditions.

Voici un tableau résumant notre analyse critique par rapport au travail demandé et au résultat final obtenu :

| CONTRAINTE   | RESULTAT   |
|--|--|
| Dimensions des panneaux mis à disposition par la bibliothèque de l'ONU.  | Les affiches sont beaucoup plus petites que les panneaux et le texte est donc moins lisible.   |
| Hiérarchie de l'information :<br><br>- 1 rôle de bibliothèque = 1 chapitre du livre : importance des titres pour la compréhension des textes ;<br><br>- citations des professionnels I&D dynamiques et percutantes tant au niveau du contenu qu'au niveau graphique ;<br><br>- mise en évidence des 4 langues pour que le visiteur puisse trouver sa langue en un seul coup d'œil. | Il n'y a pas de hiérarchie visuelle de l'information, tout est au même niveau :<br><br>- les titres ne sont pas mis en évidence, ils ont la même taille que le reste du texte, ne sont pas en gras mais en italique ;<br><br>- les citations ne sont pas mises en évidence, elles ont la même taille que le reste du texte, ne sont pas en gras, elles ne ressortent pas assez ;<br><br>- les initiales des différentes langues sont en gras mais ne ressortent pas assez. |
| Utilisateurs visibles sur les photographies de bibliothèques, afin de montrer l'utilisation et l'intérêt réel de ces points d'information.   | De nombreuses photos montrent des bibliothèques vides.   |
| Dynamiser le contenu visuel par l'apport de formes graphiques en couleurs.   | Les graphiques sont en noir et blanc.  |
| Illustrations en évidence.   | Les hiboux sont en transparence sur des fiches de bibliothèque et on voit donc les lignes derrière les images.   |
| Contenu correct.   | Il reste des erreurs. Par exemple, la bibliothèque communale de Nyon est appelée une fois « municipale » et une fois « communale ».  |
| Exposition itinérante, donc résistante et facilement démontable.   | Les affiches sont très délicates à cause du laminage non adapté.   |

## 4.2. *Imprimeur*

Nous avons choisi avec notre mandante les techniques d'impression à utiliser en fonction, à la fois de l'utilisation projetée de l'exposition et de nos ressources financières. N'ayant pas d'expérience en terme de collaboration avec un imprimeur, nous avons demandé à la graphiste de s'occuper de la demande de devis auprès des prestataires qu'elle connaissait. Le choix de l'entreprise a été effectué sur la base de ces devis et a été dicté par les contraintes budgétaires. Nous avons opté pour la maison CopyQuick à Renens, dont le devis était le plus compétitif. La graphiste a pris contact avec l'imprimeur, afin de définir les modalités et les délais.

Nous avons exigé un tirage préalable d'une page sur plotter, afin de vérifier le jeu des couleurs. Nous avons pu ainsi déceler des problèmes de luminosité et faire en sorte qu'ils soient résolus.

Peu après le lancement des premières impressions, nous nous sommes rendues chez l'imprimeur pour vérifier la qualité des affiches grandeur nature. Le résultat n'était pas satisfaisant : les reflets de lumière lors des prises de vues et la granularité artificielle du papier avaient entraîné des taches et des ombres sur les pages du livre.

Selon la graphiste, ces effets n'auraient pas été visibles sur son écran lorsqu'elle mettait en page les textes et images. Nous ne pouvions néanmoins pas accepter ces affiches de mauvaise qualité. Après avoir demandé l'accord à notre mandante, nous avons arrêté les impressions et sélectionné les quatre panneaux les plus affectés parmi ceux déjà tirés, afin que la graphiste les retravaille. Nous avons de plus exigé qu'elle fasse le nécessaire pour que les affiches en attente d'impression ne présentent plus les mêmes défauts. Pour des raisons de délai et de budget, il n'était pas possible de refaire l'ensemble des panneaux déjà édités. Cela a entraîné des retards ; nous avons heureusement prévus une marge suffisante pour ce genre d'aléas.

En outre, nous nous sommes aperçues lors de la réception des affiches, que les techniques employées pour le laminage des panneaux n'étaient pas adaptées à l'encre choisie pour l'impression. Le plastique collait mal et il en a résulté des

panneaux dont la stabilité précaire a mis en péril la réutilisation future de l'exposition.

### **4.3. *Mise en espace de l'exposition***

Nous avons contacté Mme Anneleen De Jong, coordinatrice des activités culturelles à l'ONU, et avons discuté avec elle des étapes du montage de l'exposition et des contraintes techniques et de sécurité, qui y étaient liées. Des panneaux permettant une fixation uniquement à l'aide de velcro ont été mis gracieusement à disposition par la bibliothèque de l'ONU. Cette collaboration s'est très bien passée, Mme De Jong étant très efficace et disponible.

Dans notre calendrier, nous avons prévu deux jours pour le transport et le montage et une journée pour le démontage et le stockage de l'exposition à la BCU de Lausanne.

Il avait été prévu d'effectuer le transport des panneaux de CopyQuick à Renens au Palais des Nations à Genève avec une camionnette du Dépôt des Bibliothèques Universitaires de Genève, mais pour des raisons d'assurance, la Haute Ecole de Gestion a préféré engager à ses frais l'entreprise Ducret à Carouge, avec laquelle elle travaille régulièrement. Nous avons, au préalable, résolu les questions d'accès avec l'ONU et il n'y a donc pas eu de problème à ce niveau.

Nous avons prévu avec Mme De Jong un plan de disposition des panneaux dans l'espace d'exposition, afin que le personnel de l'ONU puisse préparer la salle à l'avance. En effet à notre arrivée, les trente supports et leur éclairage étaient positionnés, ce qui nous a fait gagner un temps précieux.

Le montage de l'exposition proprement dit nous a pris une demi journée. Il s'agissait de couper, de coller et de poser : un travail très répétitif mais somme toute assez reposant après les tensions des dernières semaines.





Etant donné la fragilité des affiches, nous craignions des problèmes au démontage de l'exposition mais cela ne s'est pas vérifié et cette tâche a été facile et rapide. Ayant réalisé le décalage entre le volume des panneaux ( $<1 \text{ m}^3$ ) et les moyens mis à disposition ( $27 \text{ m}^3$ ), nous avons décidé de transporter nous-mêmes les panneaux à la BCU pour le stockage avec une voiture privée.

#### **4.4.     *Publicité***

La publicité générale de la Conférence préparatoire était assurée par un groupe du SLIR, constitué spécialement à cet effet. Cependant, il nous a paru important d'effectuer des démarches de promotion spécifiques à notre exposition, afin d'en informer un large public.

Dans ce sens, nous avons donc entrepris différentes actions de communication, à savoir la distribution d'un communiqué de presse<sup>26</sup> aux principaux quotidiens romands et aux listes de diffusion professionnelles SwissLib<sup>27</sup> et Biblio.fr<sup>28</sup> pour les informer de cet événement. Sur base de nos renseignements, la bibliothèque de

---

<sup>26</sup> Annexe 10 : Communiqué de presse.

<sup>27</sup> Liste de diffusion des bibliothécaires suisses.

<sup>28</sup> Liste de diffusion des bibliothécaires français.

l'ONU a créé et placardé à différents endroits du Palais des Nations une affiche annonçant la tenue de l'exposition.

Nous avons également envoyé par courrier électronique une invitation aux élèves diplômants et aux professeurs de la Filière Information et Documentation de la HEG de Genève, ainsi qu'à nos proches, pour le « dé-vernissage » de l'exposition, afin de permettre aux personnes intéressées, ne participant pas à la Conférence de l'IFLA, de la visiter également.

La publicité n'a eu que très peu de retentissement. Nous n'avons eu aucune réponse de la part des quotidiens contactés et aucun retour dans les listes de diffusion. De même, nous avons été déçues par le manque d'intérêt manifesté par nos camarades de classe quant à notre « dé-vernissage ». Une vingtaine de personnes étaient présentes et ont pu nous faire part de leurs commentaires.

#### **4.5.     *Budget***

Le budget pour la réalisation de l'exposition n'avait pas été défini au départ, car le sponsoring de la manifestation n'était pas encore établi assurément. La seule consigne a été de choisir systématiquement les solutions les plus raisonnables, compte tenu de l'importance de la manifestation cadre et du lieu d'exposition. Des prestations, financières ou en nature, nous ont été offertes par des partenaires, en tant que contributions à l'organisation de la Conférence préparatoire.

Ainsi, l'option a été prise de collaborer avec une graphiste étudiante, rémunérée par la bibliothèque du CIO.

De même, nous avons choisi l'imprimeur dont le devis était le moins cher et les solutions techniques de finition des panneaux réduites au minimum (plastification sans cartonnage).

Les illustrations et le transport nous ont été offerts par la HEG, grâce à l'intervention de M. Gorin.

Au mois d'août, il nous a été demandé d'établir un budget indicatif<sup>29</sup> de l'exposition, afin d'en évaluer les coûts globaux.

---

<sup>29</sup> Annexe 11: Budget indicatif.

Voici, en fin de projet, une estimation du coût total de l'exposition :

| <i>Objet</i>                 | <i>Prix en CHF</i> | <i>Commentaire</i>  |
|------------------------------|--------------------|---|
| Supports pour panneaux       | ?.-                | Prestation en nature offerte par l'ONU  |
| Tirage des panneaux          | <b>3 890.-</b>     | 29 panneaux + 4 refaits (impression et plastification)  |
| Rémunération conceptrices    | <b>6 000.-</b>     | 1 500.- CHF x 4   |
| Frais divers                 | <b>463.-</b>       | Trajets (train, essence) et téléphones  |
| Rémunération graphiste       | <b>2 450.-</b>     | Forfait de 100 heures octroyé par le CIO  |
| Photographies                | <b>150.-</b>       | Matériel et tirage  |
| Illustrations                | <b>600.-</b>       | Forfait octroyé par la HEG  |
| Stockage                     | ?.-                | Prestation en nature offerte par la BCU Lausanne  |
| Matériel                     | <b>60.-</b>        | Velcro pour l'installation des panneaux   |
| Transport                    | ?.-                | Forfait octroyé par la HEG (transporteur le 28.10 + essence pour le transport à Lausanne 14.11) |
| « Dé-vernissage »            | <b>100.-</b>       | A nos frais   |
| Apéritif                     | <b>200.-</b>       | Dont 100.- CHF offerts par un généreux donateur   |
| <i>Total</i>                 | <b>13 913.-</b>    |   |
| <i>Total pour le mandant</i> | <b>10 663.-</b>    | Déduction faite des prestations offertes  |

Il nous est difficile de critiquer notre gestion du budget puisque nous n'en étions pas responsables et n'avions pas connaissance du coût moyen d'une telle réalisation. Nous avons effectué des choix budgétaires au fur et à mesure de la réalisation du mandat en veillant à choisir les solutions les plus concurrentielles, toujours en accord avec notre mandante.

## 5. IMPACT DE L'EXPOSITION

### 5.1. *Le public*

Nous avons monté l'exposition dans la Salle des Pas Perdus du Palais des Nations en suivant le sens de lecture d'un livre, donc de gauche à droite. L'accueil de la Conférence ayant été placé à droite de l'exposition, beaucoup de personnes visitaient l'exposition à contresens. Pour éviter ce désagrément, nous avons dû réaliser des panneaux directionnels.

Dans le planning des participants à la Conférence, la visite de l'exposition était prévue pendant les pauses-café. Cependant, le buffet étant prévu dans un lieu excentré par rapport à la Salle des Pas Perdus, cela n'incitait pas les participants à la Conférence à visiter notre exposition. Suite à ce constat, nous avons suggéré aux responsables le déplacement du buffet dans la salle de l'exposition ; les participants ont pu alors naturellement déambuler entre les panneaux en buvant leur café. Ainsi, de nombreuses personnes se sont intéressées à notre exposition.

Pour bénéficier d'une critique de notre travail, nous avons mis à disposition un Livre d'or<sup>30</sup> et avons également proposé un petit questionnaire de satisfaction<sup>31</sup> en anglais ou en français. Nous avons ainsi pu recueillir les commentaires des visiteurs.

Quatorze questionnaires ont été retournés et nous avons une cinquantaine de commentaires dans notre livre d'or. Le concept du livre à feuilleter a beaucoup plu, de même que les hiboux. Généralement les panneaux ont été jugés attractifs, informatifs et synthétiques. Certains visiteurs ont été au premier abord rebutés par la longueur des textes avant de noter la présence de différentes langues.

Les critiques exprimées reflétaient nos propres analyses, à savoir le problème de hiérarchie de l'information et le manque d'usagers sur les photographies.

Nous disposions, près de l'exposition, d'une table et d'un ordinateur connecté à Internet. Nous l'avons mis à disposition des participants à la Conférence et cela nous a donné la possibilité de les rencontrer et de les diriger vers l'exposition.

---

<sup>30</sup> Annexe 12 : Livre d'or.

<sup>31</sup> Annexe 13 : Questionnaire de satisfaction.

## 5.2. *Nous*

Le bilan général de ces deux jours a donc été très positif. Ce fut un plaisir d'observer des personnes qui se faisaient photographier devant nos panneaux en guise de souvenir. Bien que les commentaires des visiteurs aient été plutôt bons, nous restons très critiques face à notre réalisation. En effet, outre nos réserves quant à l'impact visuel de l'exposition, nous estimons que l'objectif de sensibilisation des délégués des différents pays n'a pas été atteint.

La Conférence nous a offert la possibilité de rencontrer des bibliothécaires et autres professionnels I&D du monde entier. Pendant les pauses, ou dans les couloirs et lors de la réception au Palais Eynard, nous avons eu des discussions informelles et enrichissantes au niveau professionnel et personnel. Nous avons en outre pu réaliser l'importance de ces rencontres internationales et nous a motivées à participer ultérieurement activement dans nos associations professionnelles.



## CONCLUSION

Ce travail de diplôme était particulier, car il nous a permis de saisir un projet dans son ensemble. Nous avons en effet eu la satisfaction de voir le résultat concret de notre travail, l'exposition pendant la Conférence préparatoire de l'IFLA.

Ce mandat nous a donné, outre une connaissance approfondie du paysage bibliothéconomique suisse et des rencontres privilégiées avec des professionnels de différentes bibliothèques, l'opportunité d'utiliser les compétences acquises pendant ces trois années d'études et de gérer un projet dans son ensemble. De plus, ce projet nous a amenées à participer à d'importantes réflexions sur notre métier et nous trouvons vraiment très positif de terminer l'apprentissage d'une profession en ayant pris conscience de ses enjeux.

Nous avons traversé les différentes phases de réalisation du projet en tirant des leçons profitables de notre gestion de ces étapes.

La recherche documentaire s'est dans l'ensemble bien passée et nous avons récolté une information riche et pertinente pour la suite de notre travail. Cette partie était certainement la plus facile au niveau méthodologique, car l'Ecole nous y avait bien préparées à travers les cours de recherche et de veille stratégique.

La récolte d'information afin de définir le point de vue des étudiants a été particulièrement intéressante au niveau méthodologique, car c'était la première fois que nous organisions un débat et nous avons été très heureuses de son bon déroulement.

L'aspect positif principal de cette étape fut donc la diversité des moyens employés : nous n'avons pas seulement effectué de la recherche en ligne mais également utilisé toutes les autres techniques à notre disposition. Cela a été très enrichissant tant du point de vue personnel et professionnel qu'au niveau des informations récoltées ; nous avons en effet eu la possibilité de voir comment les diverses méthodes étudiées séparément sont complémentaires dans un projet global.

Le travail intellectuel de création des textes lors de l'étape de rédaction des contenus nous a beaucoup apporté, tant au niveau pratique qu'au niveau de la

motivation. En effet, nous avons à ce moment commencé à avoir une idée claire de ce que pourrait devenir l'exposition.

La dernière phase, réalisation pratique de l'exposition, qui devait être moins lourde pour nous puisque le projet passait entre les mains de la graphiste, a en fait été assez dure, car il ne s'agissait plus de formuler des textes mais de gérer de nombreux problèmes. Cela nous a néanmoins permis de mieux cerner les points à suivre lors d'une sous-traitance et c'est cette étape qui nous a réellement appris à gérer un projet et un groupe.

Notre groupe a dans l'ensemble bien fonctionné. De par la nature du mandat, nous n'avons pas été amenées à partager le travail ; nous avons travaillé généralement les quatre ensemble, parfois en équipe de deux. La dynamique de groupe a été assez efficace, il n'y avait pas de modérateur défini, mais chaque personne à tour de rôle prenait inconsciemment la direction d'une séance. Cela a permis à chacune de s'exprimer et au groupe de constamment avancer sans pâtir de la démotivation de l'une ou de l'autre. Nous sommes très contentes de cette gestion du groupe, qui évitait les frustrations et tenait compte des baisses de forme inhérentes à tout projet de cette envergure. Le point fort de notre équipe a été le multilinguisme. Si cela a engendré quelques discussions lors des rédactions, avoir un groupe multilingue nous a permis de donner à notre travail une toute autre envergure et de toucher un public plus large.

Appréhender une gestion de projet fut l'apport principal de ce travail de diplôme. En effet, nous avons dû conduire un projet dans son ensemble, gérer nos relations à la fois avec notre mandante, à qui nous devons rendre des comptes, et avec des collaborateurs de niveaux différents. De plus, l'envergure internationale de ce mandat a été très enrichissante, tant pour les rencontres que nous avons pu faire que pour la qualité qui était demandée et les multiples validations nécessitées. Nous avons vraiment eu, avec ce travail, une vision réaliste des enjeux à gérer dans notre future vie professionnelle.

Nous sommes heureuses que le fruit de ce travail, qui a occupé toute notre dernière année d'études, puisse continuer à être accessible pendant le Sommet lui-même, puis en tant qu'exposition itinérante dans diverses bibliothèques de Suisse romande.

Les contenus de l'exposition ont beaucoup intéressé les participants qui aimeraient pouvoir accéder aux textes sous d'autres formes, par exemple la publication d'un livre ou la création d'un site Internet reprenant l'exposition. Nous allons donc réfléchir à l'avenir et à la réutilisation de l'exposition.

Nous espérons que notre exposition aura aidé à une meilleure compréhension du rôle des bibliothèques dans la Société de l'information et que le Sommet débouchera sur des actions concrètes d'ici le rendez-vous de Tunis en 2005.



## BIBLIOGRAPHIE SÉLECTIVE

### *Sommet mondial sur la Société de l'information*

#### Textes officiels

##### Généralités sur le SMSI

- 1) ASSEMBLEE GENERALE DES NATIONS UNIES. « Résolution 56/183 : Sommet mondial de la société de l'information ». In ITU. WSIS. *Site de International Telecommunications Union*, [En ligne].  
[http://www.itu.int/wsis/docs/background/resolutions/56\\_183\\_unga\\_2002-fr.pdf](http://www.itu.int/wsis/docs/background/resolutions/56_183_unga_2002-fr.pdf)  
(Page consultée le 10 novembre 2003)
- 2) « Bulletin : Sommet mondial sur la société de l'information, Genève 2003-Tunis 2005 ». In ITU. WSIS. *Site de International Telecommunications Union*, [En ligne]. [http://www.itu.int/wsis/docs/newsletters/nl\\_02-fr.pdf](http://www.itu.int/wsis/docs/newsletters/nl_02-fr.pdf) (Page consultée le 12 novembre 2003)
- 3) « La Suisse souhaite poursuivre des actions concrètes et marquer des points dans le processus de préparation du Sommet mondial ». In Secrétariat exécutif suisse pour le SMSI. *Site du Secrétariat exécutif suisse pour le Sommet mondial sur la société de l'Information*, [En ligne].  
[http://www.wsisgeneva2003.org/pdf/WSISPressr27February\\_f.pdf](http://www.wsisgeneva2003.org/pdf/WSISPressr27February_f.pdf) (Page consultée le 12 novembre 2003)
- 4) SECRETARIAT EXECUTIF SUISSE. *Bulletin d'information mensuel du Délégué du Conseil fédéral suisse pour le SMSI*, [En ligne]. No 1-7 (janv. -sept. 2003). [http://www.wsisgeneva2003.org/01\\_switzerland/speeches\\_f.html](http://www.wsisgeneva2003.org/01_switzerland/speeches_f.html) (Page consultée le 10 novembre 2003)
- 5) « Société civile et ONG : Bureau ouvert ». In UNI. *Site de Union Network International*, [En ligne]. <http://www.union->

[network.org/UNIsite/In\\_Depth/Interna\\_Relations/WSIS/SocieteCivileONGBureauProposition.pdf](http://network.org/UNIsite/In_Depth/Interna_Relations/WSIS/SocieteCivileONGBureauProposition.pdf) (Page consultée le 10 novembre 2003)

6) « Sommet mondial sur la société de l'information ». In ITU. WSIS. *Site de International Telecommunications Union*, [En ligne]. <http://www.itu.int/wsis/docs/brochure/wsis-fr.pdf> (Page consultée le 13 novembre 2003)

### **Projets de Déclaration de principes (*ordre chronologique inverse*)**

7) « Projet de Déclaration de principes. Document WSIS/PC-3/DT/1(Rév.2B)-F du 26 septembre 2003 ». In ITU. WSIS. *Site de International Telecommunications Union*, [En ligne]. [http://www.itu.int/dms\\_pub/itu-s/md/03/wsispc3/td/030915/S03-WSISPC3-030915-TD-GEN-0001!R2B!PDF-F.pdf](http://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsispc3/td/030915/S03-WSISPC3-030915-TD-GEN-0001!R2B!PDF-F.pdf) (Page consultée le 13 novembre 2003)

8) « Projet de Déclaration de principes. Document WSIS/PC-3/DT/1(Rév.2)-F du 25 septembre 2003 ». In ITU. WSIS. *Site de International Telecommunications Union*, [En ligne]. [http://www.itu.int/dms\\_pub/itu-s/md/03/wsispc3/td/030915/S03-WSISPC3-030915-TD-GEN-0001!R2!PDF-F.pdf](http://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsispc3/td/030915/S03-WSISPC3-030915-TD-GEN-0001!R2!PDF-F.pdf) (Page consultée le 13 novembre 2003)

9) « Draft Declaration of Principles. Document WSIS/PC-3/DT/1-E (Rev.1) du 24 septembre 2003 ». In ITU. WSIS. *Site de International Telecommunications Union*, [En ligne]. [http://www.itu.int/dms\\_pub/itu-s/md/03/wsispc3/td/030915/S03-WSISPC3-030915-TD-GEN-0001!R1!PDF-E.pdf](http://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsispc3/td/030915/S03-WSISPC3-030915-TD-GEN-0001!R1!PDF-E.pdf) (Page consultée le 13 novembre 2003)

10) « Projet de Déclaration de principes. Document WSIS/PC-3/DT/1-F du 19 septembre 2003 ». In ITU. WSIS. *Site de International Telecommunications Union*, [En ligne]. [http://www.itu.int/dms\\_pub/itu-s/md/03/wsispc3/td/030915/S03-WSISPC3-030915-TD-GEN-0001!!PDF-F.pdf](http://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsispc3/td/030915/S03-WSISPC3-030915-TD-GEN-0001!!PDF-F.pdf) (Page consultée le 13 novembre 2003)

- 11) « Projet de Déclaration de principes, élaboré sur la base des débats de la réunion intersessions du SMSI. Document WSIS/PC-3/2-F du 18 juillet 2003 ». In ITU. WSIS. *Site de International Telecommunications Union*, [En ligne]. [http://www.itu.int/dms\\_pub/itu-s/md/03/wsispcip/td/030721/S03-WSISPCIP-030721-TD-GEN-0004!R3!PDF-F.pdf](http://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsispcip/td/030721/S03-WSISPCIP-030721-TD-GEN-0004!R3!PDF-F.pdf) (Page consultée le 13 novembre 2003)
- 12) « Projet de Déclaration de principe (WSIS/PCIP/DT-1 corrigé dans le cadre du mécanisme intersession et intégrant les contributions des états reçues avant la date limite fixée). Document WSIS/PCIP/DT/4(Rév.1)-F du 13 juin 2003 ». In ITU. WSIS. *Site de International Telecommunications Union*, [En ligne]. [http://www.itu.int/dms\\_pub/itu-s/md/03/wsispcip/td/030721/S03-WSISPCIP-030721-TD-GEN-0004!R1!PDF-F.pdf](http://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsispcip/td/030721/S03-WSISPCIP-030721-TD-GEN-0004!R1!PDF-F.pdf) (Page consultée le 12 novembre 2003)
- 13) « Projet de Déclaration de principe, Document WSIS/PC-2/DT/2 corrigé dans le cadre du mécanisme intersessions. Document WSIS/PCIP/DT/1(Rév.1)-F du 30 mai 2003 ». In ITU. WSIS. *Site de International Telecommunications Union*, [En ligne]. [http://www.itu.int/dms\\_pub/itu-s/md/03/wsispcip/td/030721/S03-WSISPCIP-030721-TD-GEN-0001!R1!PDF-F.pdf](http://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsispcip/td/030721/S03-WSISPCIP-030721-TD-GEN-0001!R1!PDF-F.pdf) (Page consultée le 12 novembre 2003)
- 14) « Projet de Déclaration de principe fondé sur les débats du groupe de travail du Sous-comité 2 (Document DT-2 révisé). Document WSIS/PCIP/DT/1-F du 21 mars 2003 ». In ITU. WSIS. *Site de International Telecommunications Union*, [En ligne]. [http://www.itu.int/dms\\_pub/itu-s/md/03/wsispcip/td/030721/S03-WSISPCIP-030721-TD-GEN-0001!PDF-F.pdf](http://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsispcip/td/030721/S03-WSISPCIP-030721-TD-GEN-0001!PDF-F.pdf) (Page consultée le 13 novembre 2003)
- 15) « Projet de Déclaration reposant sur le débat qui s'est déroulé au groupe de travail du Sous-comité 2. Document WSIS/PC-2/DT/2-F du 25 février 2003 ». In ITU. WSIS. *Site de International Telecommunications Union*, [En ligne]. [http://www.itu.int/dms\\_pub/itu-s/md/03/wsispc2/td/030217/S03-WSISPC2-030217-TD-GEN-0002!PDF-F.pdf](http://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsispc2/td/030217/S03-WSISPC2-030217-TD-GEN-0002!PDF-F.pdf) (Page consultée le 13 novembre 2003)

**Projets de Plan d'action (ordre chronologique inverse)**

16) « Projet de Plan d'action. Addendum 2(Rév.1) au Document WSIS/PC-3/10-F du 26 septembre 2003 ». In ITU. *Site de International Telecommunications Union*, [En ligne]. [http://www.itu.int/dms\\_pub/itu-s/md/03/wsispc3/doc/S03-WSISPC3-DOC-0010!A2-R1!PDF-F.pdf](http://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsispc3/doc/S03-WSISPC3-DOC-0010!A2-R1!PDF-F.pdf) (Page consultée le 12 novembre 2003)

17) « Projet de Plan d'action. Document WSIS/PC-3/DT/2(Rév.1)-F du 24 septembre 2003 ». In ITU. *Site de International Telecommunications Union*, [En ligne]. [http://www.itu.int/dms\\_pub/itu-s/md/03/wsispc3/td/030915/S03-WSISPC3-030915-TD-GEN-0002!R1!PDF-F.pdf](http://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsispc3/td/030915/S03-WSISPC3-030915-TD-GEN-0002!R1!PDF-F.pdf) (Page consultée le 12 novembre 2003)

18) « Projet de Plan d'action (version établie par le Président du Sous-comité 2 sur la base du Document WSIS03/PC-3/3). Document WSIS/PC-3/DT/2-F du 21 septembre 2003 ». In ITU. *Site de International Telecommunications Union*, [En ligne]. [http://www.itu.int/dms\\_pub/itu-s/md/03/wsispc3/td/030915/S03-WSISPC3-030915-TD-GEN-0002!!PDF-F.pdf](http://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsispc3/td/030915/S03-WSISPC3-030915-TD-GEN-0002!!PDF-F.pdf) (Page consultée le 12 novembre 2003)

19) « Projet de Plan d'action, d'après le Document WSIS03/PCIP/DT/5 corrigé dans le cadre du mécanisme intersessions du SMSI. Document WSIS03/PC33/3-F du 22 août 2003 ». In ITU. *Site de International Telecommunications Union*, [En ligne]. [http://www.itu.int/dms\\_pub/itu-s/md/03/wsispc3/doc/S03-WSISPC3-DOC-0003!!PDF-F.pdf](http://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsispc3/doc/S03-WSISPC3-DOC-0003!!PDF-F.pdf) (Page consultée le 12 novembre 2003)

20) « Projet de Plan d'action (WSIS/PCIP/DT-2 corrigé dans le cadre du mécanisme intersession et intégrant les contributions des états reçues avant la date limite fixée). Document WSIS03/PCIP/DT/5-F du 20 juin 2003 ». In ITU. *Site de International Telecommunications Union*, [En ligne]. [http://www.itu.int/dms\\_pub/itu-s/md/03/wsispcip/td/030721/S03-WSISPCIP-030721-TD-GEN-0005!!PDF-F.pdf](http://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsispcip/td/030721/S03-WSISPCIP-030721-TD-GEN-0005!!PDF-F.pdf) (Page consultée le 12 novembre 2003)

- 21) « Projet de Plan d'action, Document WSIS/PC-2/DT/3 corrigé dans le cadre du mécanisme intersessions. Document WSIS/PCIP/DT/ 2(Rév.1)-F du 30 mai 2003 ». In ITU. *Site de International Telecommunications Union*, [En ligne]. [http://www.itu.int/dms\\_pub/itu-s/md/03/wsispcip/td/030721/S03-WSISPCIP-030721-TD-GEN-0002!R1!PDF-F.pdf](http://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsispcip/td/030721/S03-WSISPCIP-030721-TD-GEN-0002!R1!PDF-F.pdf) (Page consultée le 12 novembre 2003)
- 22) « Projet de Plan d'action établi sur la base des discussions du Groupe de travail du Sous-comité 2 (WSIS/PC-2/DT/3-F révisé). Document WSIS/PCIP/DT/002-F du 21 mars 2003 ». In ITU. *Site de International Telecommunications Union*, [En ligne]. [http://www.itu.int/dms\\_pub/itu-s/md/03/wsispcip/td/030721/S03-WSISPCIP-030721-TD-GEN-0002!!PDF-F.pdf](http://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsispcip/td/030721/S03-WSISPCIP-030721-TD-GEN-0002!!PDF-F.pdf) (Page consultée le 12 novembre 2003)
- 23) « Projet de Plan d'action reposant sur les discussions qui se sont déroulées au sein du groupe de travail du Sous-comité 2. Document WSIS/PC-2/DT/3-F du 27 février 2003 ». In ITU. *Site de International Telecommunications Union*, [En ligne]. [http://www.itu.int/dms\\_pub/itu-s/md/03/wsispc2/td/030217/S03-WSISPC2-030217-TD-GEN-0003!!PDF-F.pdf](http://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsispc2/td/030217/S03-WSISPC2-030217-TD-GEN-0003!!PDF-F.pdf) (Page consultée le 12 novembre 2003)

### **Généralités sur la Société de l'information**

- 24) INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO). « Des Normes internationales pour la société mondiale de l'information: Une conférence régionale apporte son soutien ». In ISO. *Site de International Organization for Standardization*, [En ligne]. <http://www.iso.ch/iso/fr/commcentre/events/2002/wsisconference.html> (Page consultée le 12 novembre 2003)
- 25) « Vers une société de l'information ». In OFTT. *Dossiers. Site de l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie*, [En ligne]. <http://www.bbt.admin.ch/dossiers/gesellscha/f/> (Page consultée le 13 novembre 2003)

26) PARLEMENT EUROPÉEN. « Résolution sur la société de l'information, la culture et l'éducation ». In Europarl. Textes adoptés par le Parlement. *Site du Parlement européen*, [En ligne].

[http://www3.europarl.eu.int/omk/omnsapir.so/pv2?PRG=DOCPV&APP=PV2&LANGUE=FR&SDOCTA=5&TXTLST=1&POS=1&Type\\_Doc=RESOL&TPV=DEF&DATE=130397&PrgPrev=TYPEF@A4|PRG@QUERY|APP@PV2|FILE@BIBLIO96|NUMERO@325|YEAR@96|PLAGE@1&TYPEF=A4&NUMB=1&DATEF=970313](http://www3.europarl.eu.int/omk/omnsapir.so/pv2?PRG=DOCPV&APP=PV2&LANGUE=FR&SDOCTA=5&TXTLST=1&POS=1&Type_Doc=RESOL&TPV=DEF&DATE=130397&PrgPrev=TYPEF@A4|PRG@QUERY|APP@PV2|FILE@BIBLIO96|NUMERO@325|YEAR@96|PLAGE@1&TYPEF=A4&NUMB=1&DATEF=970313) (Page consultée le 10 novembre 2003)

## Prises de position et contributions

### Bibliothèques

27) ASSOCIATION DES BIBLIOTHEQUES ET BIBLIOTHECAIRES SUISSES (BBS). « La société de l'information et les bibliothèques suisses : Déclaration de principes et plan d'action des bibliothèques et bibliothécaires suisses, élaborés dans le cadre de la Journée de réflexion des bibliothécaires suisses du 12 juin 2003 à Fribourg, adoptés le 12 septembre 2003 par l'Assemblée Générale de l'Association des bibliothèques et bibliothécaires suisses (BBS) à Bellinzone à l'attention des pouvoirs politiques ». In BBS. *Site de la BBS*, [En ligne]. [http://www.bbs.ch/dokumente/Dokumente/News-Dokumente/SMSI\\_Prise\\_de\\_position\\_version\\_final.pdf](http://www.bbs.ch/dokumente/Dokumente/News-Dokumente/SMSI_Prise_de_position_version_final.pdf) (Page consultée le 13 novembre 2003)

28) INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA). « Le manifeste IFLA pour Internet ». In IFLANET. Activities & Services. *Site de l'IFLA*, [En ligne]. <http://www.ifla.org/III/misc/im-f.htm> (Page consultée le 13 novembre 2003)

29) INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA). 69<sup>th</sup> IFLA General Conference and Council. « Council Resolutions : 4. World Summit for the Information Society ». In IFLANET. Annual Conference. *Site de l'IFLA*, [En ligne].

<http://www.ifla.org/IV/ifla69/resolutions.htm> (Page consultée le 10 novembre 2003)

30) INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA) – GROUPE PROCEEDINGS. « Library issues: discussion points for the IFLA pre-WSIS briefing conference on November 3rd and 4th, 2003 in Geneva ». In Uni GE. Bibliothèque SES. IFLA-Suisse. Bureau Virtuel. *Site de la Bibliothèque SES de l'Université de Genève*, [En ligne, accès réservé]. [http://www.unige.ch/biblio/ses/IFLA/bv/SMSI\\_library\\_issues\\_e.PDF](http://www.unige.ch/biblio/ses/IFLA/bv/SMSI_library_issues_e.PDF) (Page consultée le 1er juillet 2003)

31) RYYNÄNEN, Mirja. « Le rôle des bibliothèques dans la société moderne : Rapport de la Commission Européenne de la culture, de la jeunesse, de l'éducation et des médias sur "le rôle des bibliothèques dans la société moderne" ». In ADDNB. *Site de l'Association pour le Développement des Documents Numériques en Bibliothèques*, [En ligne]. <http://www.addnb.org/fr/docs/rolebib.htm> (Page consultée le 13 novembre 2003)

32) SHIMMON, Ross. « Libraries ». In Uni GE. Bibliothèque SES. IFLA-Suisse. *Site de la Bibliothèque SES de l'Université de Genève*, [En ligne]. <http://www.unige.ch/biblio/ses/IFLA/shimmon.pdf> (Page consultée le 12 novembre 2003)

33) UNESCO, INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA). « Manifeste de l'UNESCO de la bibliothèque scolaire ». In IFLANET. Activities & Services. *Site de l'International Federation of Library Associations and institutions*, [En ligne]. <http://www.ifla.org/VII/s11/pubs/mani-f.htm> (Page consultée le 10 novembre 2003)

34) UNESCO, INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA). « Manifeste de l'UNESCO sur

la bibliothèque publique ». In IFLANET. Activities & Services. *Site de l'International Federation of Library Associations and institutions*, [En ligne]. <http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/fren.htm> (Page consultée le 1er juillet 2003)

### Autres

35) CONSEIL INTERNATIONAL DES ARCHIVES (CIA). « Initiative de la Commission suisse pour l'Unesco en faveur des pays les moins avancés (PMA) : proposition de projet du Conseil International des Archives en vue de la table ronde de Lugano, 14-16 Mars 2003 ». In Commission suisse pour l'UNESCO. *Site de la Commission suisse pour l'Unesco*, [En ligne]. [http://www.unesco.ch/actual-content/archives\\_f.doc](http://www.unesco.ch/actual-content/archives_f.doc) (Page consultée le 13 novembre 2003)

36) COMMISSION SUISSE POUR L'UNESCO. « Initiative en faveur des pays les moins avancés (PMA) ». In Commission suisse pour l'UNESCO. *Site de la Commission suisse pour l'Unesco*, [En ligne]. <http://www.unesco.ch/pdf/sommetmondial.pdf> (Page consultée le 13 novembre 2003)

37) COMMISSION SUISSE POUR L'UNESCO. « Réduire la fracture numérique en soutenant les "professionnels des contenus" dans les Pays les moins avancés (PMA) : Une contribution de la Commission suisse pour l'UNESCO au Sommet mondial sur la société de l'information (SMSI), Genève, 10 – 12 décembre 2003 : Rapport de synthèse ». In Commission suisse pour l'UNESCO. *Site de la Commission suisse pour l'Unesco*, [En ligne]. [http://www.unesco.ch/actual-content/rapportfinal\\_f.doc](http://www.unesco.ch/actual-content/rapportfinal_f.doc) (Page consultée le 13 novembre 2003)

38) « Contribution of Switzerland ». In ITU. *Site de International Telecommunications Union*, [En ligne]. [http://www.itu.int/dms\\_pub/itu-s/md/03/wsispc3/c/S03-WSISPC3-C-0100!!PDF-E.pdf](http://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsispc3/c/S03-WSISPC3-C-0100!!PDF-E.pdf) (Page consultée le 10 novembre 2003)



- 39) IFLA, SMSI. « Initiative de l'UNESCO-Suisse en faveur des pays les moins avancés (PMA) : Rapport pour la réunion de Table ronde du 14 au 16 mars 2003 à Lugano, Suisse ». In Commission suisse pour l'UNESCO. *Site de la Commission suisse pour l'Unesco*, [En ligne]. [http://www.unesco.ch/actual-content/bibliothecaires\\_f.doc](http://www.unesco.ch/actual-content/bibliothecaires_f.doc) (Page consultée le 13 novembre 2003)
- 40) LE CROSNIER, Hervé. « SMSI – 100 : Une initiative de parole proposée par Hervé le Crosnier ». In VECAM. *Site de VECAM*, [En ligne]. [http://vecam.org/rubrique.php3?id\\_rubrique=75](http://vecam.org/rubrique.php3?id_rubrique=75) (Page consultée le 12 novembre 2003)
- 41) MÄUSLI, Theo, AZIZ, Sarah-Haye. « Idées pour le débat sur les possibilités de combler la fracture numérique dans le domaine des archives audiovisuelles : rapport intermédiaire ». In Commission suisse pour l'UNESCO. *Site de la Commission suisse pour l'Unesco*, [En ligne]. [http://www.unesco.ch/actual-content/audiovisuel\\_f.doc](http://www.unesco.ch/actual-content/audiovisuel_f.doc) (Page consultée le 10 novembre 2003)
- 42) MODOUX, Alain. « Comment réduire la fracture numérique ? : Propositions du Conseil International des Archives au Sommet mondial sur la société de l'information ». In Archives de France. Politique Internationale. *Site des Archives de France*, [En ligne]. <http://www.archivesdefrance.culture.gouv.fr/fr/international/citramodoux.htm> (Page consultée le 13 novembre 2003)
- 43) SAMASSEKOU, Adama. « Le Sommet mondial sur la société de l'information : premier pas vers une véritable société de la connaissance et des savoirs partagés ». In IFLANET. Annual Conference. 69<sup>th</sup> IFLA General Conference and Council. *Site de l'IFLA*, [En ligne]. <http://www.ifla.org/IV/ifla69/papers/151f-Samassekou.pdf> (Page consultée le 10 novembre 2003)

## Articles de presse

### Presse généraliste

- 44) « Dossier : SMSI ». *In Le Temps. Site de Le Temps*, [En ligne].  
<http://www.letemps.ch/dossiers/2003smsi/> (Page consultée le 10 novembre 2003)
- 45) « Dossier : Sommet mondial sur la société de l'information ». *In Tribune de Genève. Site de Tribune de Genève*, [En ligne].  
[http://www.tdg.ch/accueil/dossiers/titre\\_dossier/index.php?Page\\_ID=5339&dossier\\_ID=126](http://www.tdg.ch/accueil/dossiers/titre_dossier/index.php?Page_ID=5339&dossier_ID=126) (Page consultée le 10 novembre 2003)

### Presse spécialisée

- 46) « Information and communication technologies (ICTs) ». *In Le Courrier ACP-UE*, [En ligne]. (May-June 2002)  
[http://europa.eu.int/comm/development/body/publications/courier/courier192/en/en\\_033.pdf](http://europa.eu.int/comm/development/body/publications/courier/courier192/en/en_033.pdf) (Page consultée le 10 novembre 2003)
- 47) « Série Information Society ». *In Arbido*, AAS, BBS, ASD, 2003, no 1-9
- 48) STAUFFACHER, Daniel, MODOUX, Alain. « Le premier Sommet mondial sur la société de l'information de Genève en décembre 2003 ». *In La Vie économique : revue de politique économique 2-2003*, février 2003, p. 51-54

## Sites Internet

- 49) ASSOCIATION DES BIBLIOTHEQUES ET BIBLIOTHECAIRES SUISSES (BBS). *BBS*, [En ligne]. [http://www.bbs.ch/default\\_f.htm](http://www.bbs.ch/default_f.htm) (Page consultée le 13 novembre 2003)
- 50) CONFEDERATION SUISSE. *Infosociety.ch*, [En ligne].  
<http://www.infosociety.ch/> (Page consultée le 13 novembre 2003)

- 51) CONFEDERATION SUISSE. OFFICE FEDERAL DE LA COMMUNICATION (OFCOM). SECRETARIAT EXECUTIF SUISSE. *World Summit on the Information Society : Geneva 2003 – Tunis 2005*, [En ligne]. <http://www.wsisgeneva2003.org/> (Page consultée le 13 novembre 2003)
- 52) INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA). *IFLA*, [En ligne]. <http://www.ifla.org/> (Page consultée le 13 novembre 2003)
- 53) INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA). *IFLA – Suisse : Activités internationales des bibliothécaires suisses*, [En ligne]. <http://www.unige.ch/biblio/ses/IFLA/> (Page consultée le 13 novembre 2003)
- 54) INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA). *IFLA - World Summit on the Information Society : Geneva 2003 – Tunis 2005*, [En ligne]. <http://www.ifla.org/III/wsis.html> (Page consultée le 13 novembre 2003)
- 55) INTERNATIONAL TELECOMMUNICATION UNION (ITU). *ITU - World Summit on the Information Society*, [En ligne]. <http://www.itu.int/wsis/> (Page consultée le 13 novembre 2003)
- 56) OFFICE FEDERAL DE LA COMMUNICATION (OFCOM). *OFCOM – Affaires internationales, SMSI*, [En ligne] <http://www.bakom.ch/fr/amt/internationales/wsis/index.html> (Page consultée le 13 novembre 2003).
- 57) ORGANISATION INTERNATIONALE DE LA FRANCOPHONIE. *Contribution de la Francophonie au Sommet mondial sur la société de l'information : Genève 2003 – Tunis 2005*, [En ligne]. <http://smsi.francophonie.org/> (Page consultée le 13 novembre 2003)

58) SECRETARIAT EXECUTIF - DIVISION SOCIETE CIVILE. *Sommet mondial sur la société de l'information*, [En ligne].  
<http://www.geneva2003.org/wsis/indexa02.htm> (Page consultée le 13 novembre 2003)

59) UNESCO. *Unesco, Communication and information, World Summit on the Information Society*, [En ligne].  
[http://portal.unesco.org/ci/ev.php?URL\\_ID=1543&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201](http://portal.unesco.org/ci/ev.php?URL_ID=1543&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201) (Page consultée le 13 novembre 2003)

60) UNITED NATIONS INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES TASK FORCE (UN ICT Task Force). *UN ICT Task Force*, [En ligne]. <http://www.unicttaskforce.org/> (Page consultée le 13 novembre 2003)

#### **Sites officiels des Conférences régionales**

61) INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL). *Indotel-Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, Conferencia Regional de América Latina y el Caribe, Bávaro, 29-31 enero 2003*, [En ligne]. <http://www.indotel.org.do/wsis/> (Page consultée le 12 novembre 2003)

62) SECRETARIAT EXECUTIF - DIVISION SOCIETE CIVILE. *Société civile-Afrique et Sommet mondial sur la société de l'information, Conférence régionale Afrique, Bamako, 28-30 mai 2002*, [En ligne].  
<http://www.geneva2003.org/bamako2002/index.html> (Page consultée le 13 novembre 2003)

63) UNITED NATIONS ECONOMIC & SOCIAL COMMISSION FOR WESTERN ASIA (ESCWA). *Escwa-World summit on the information society, Preparatory Activities for Western Asia, Western Asia Preparatory Conference, 4-6 February 2003*, [En ligne].  
<http://www.escwa.org.lb/wsis/conference/main.html> (Page consultée le 12 novembre 2003)

- 64) WORLD SUMMIT ON THE INFORMATION SOCIETY, ASIAN REGIONAL CONFERENCE, Tokyo, 13-15 January 2003, [En ligne]. <http://www.wsis-japan.jp/> (Page consultée le 12 novembre 2003)
- 65) WORLD SUMMIT ON THE INFORMATION SOCIETY, PAN EUROPEAN REGIONAL CONFERENCE, Bucharest, 7-9 November 2002, [En ligne]. <http://www.wsis-romania.ro/> (Page consultée le 12 novembre 2003)

### *Conception d'une exposition*

- 66) BORGET, Michel. *Comment organiser une exposition*, Paris, 1966, 87 p.
- 67) BRINGER, Jean-Pierre, MARTINI, Guy. *Les expositions à thème*, Paris, 1988, 94 p.  
ISBN 2-11-002010-0
- 68) GIRARDET, Sylvie. *Une expo de A à Z : concevoir et réaliser une exposition*, Dijon, 1994, 31 p.
- 69) HALL, Margaret. *On display: a design grammar for museum exhibitions*, London, 1987, 256 p.
- 70) *Handbuch der museumspädagogischen Ansätze*, Hrsg. Kirsten Fast, Opladen, 1995, 400 p.
- 71) KENTLEY, Eric, NEGUS, Dick. *Ecrire sur les murs : un guide pour la présentation du texte dans une exposition*, Dijon, 1993, 58 p.  
ISBN 2-11-087697-2
- 72) PÖHLMANN, Wolfger. *Ausstellungen von A-Z : Gestaltung, Technik, Organisation*, Berlin, 1988, 338 p.  
ISBN 3-7861-1453-6