

Les besoins d'information dans les groupes communautaires lorsque le besoin en matière d'information se confond avec sa production

The Information Needs of Community Groups: Reconciling Information Gathering With Information Production

Las necesidades de información en los grupos comunitarios cuando la necesidad en el campo de la información se confunde con su producción

Joseph Caron

Volume 43, Number 4, October–December 1997

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1032979ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1032979ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED)

ISSN

0315-2340 (print)

2291-8949 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this article

Caron, J. (1997). Les besoins d'information dans les groupes communautaires lorsque le besoin en matière d'information se confond avec sa production.

Documentation et bibliothèques, 43(4), 169–178.

<https://doi.org/10.7202/1032979ar>

Article abstract

This article reports the findings of a study of the information needs of several community groups in Québec. The study pursued two objectives. On the one hand, it describes their information needs, thereby filling a gap in the literature. Secondly, it illustrates the ways information is used by community groups. Information can, in one instance, be used and in another, be a product. Understanding this situation is necessary if better ways of providing information services to these groups are to be developed.

Les besoins d'information dans les groupes communautaires lorsque le besoin en matière d'information se confond avec sa production*

Joseph Caron

Conseiller scientifique et spécialiste en information, Conseil de la science et de la technologie

Cet article rend compte d'une étude qualitative sur les besoins d'information dans quelques groupes communautaires au Québec. L'étude comporte un double intérêt. En raison du peu de documentation sur le sujet, on y trouvera un intérêt au strict plan factuel. Par ailleurs, le contexte de l'utilisation de l'information dans ces groupes fait ressortir le double caractère de l'information. L'information y est tantôt un intrant, tantôt un extrant. Comprendre cette logique est nécessaire afin de concevoir les services d'information les plus appropriés visant ces groupes.

The Information Needs of Community Groups : Reconciling Information Gathering With Information Production

This article reports the findings of a study of the information needs of several community groups in Québec. The study pursued two objectives. On the one hand, it describes their information needs, thereby filling a gap in the literature. Secondly, it illustrates the ways information is used by community groups. Information can, in one instance, be used and in another, be a product. Understanding this situation is necessary if better ways of providing information services to these groups are to be developed.

Las necesidades de información en los grupos comunitarios cuando la necesidad en el campo de la información se confunde con su producción

Este artículo da cuenta de un estudio cualitativo sobre las necesidades de la información en algunos grupos comunitarios de la provincia de Quebec. El estudio comporta un interés doble. Debido a la casi no existencia de documentación sobre el tema, vamos a encontrar un interés solamente en el plan factual. Por otra parte, el contexto de la utilización de la documentación en estos grupos hace resaltar el doble carácter de la información. Comprender esta lógica es necesaria para concebir los servicios de información los más pertinentes para estos grupos.

Les besoins d'information dans les groupes communautaires

L'étude des besoins d'information et des façons de repérer l'information (*information needs, user studies*) constitue un domaine de recherche bien recensé et ce, régulièrement (Sugar 1995; Hewins 1990). Le champ est balisé et reconnu et les études ponctuelles ne manquent pas. Pourtant, les pratiques en matière d'information et, en particulier, les besoins d'information dans les groupes communautaires demeurent peu étudiés.

Une certaine école de pensée estime que l'étude des besoins d'information est insuffisamment axée sur les usagers eux-mêmes. En fait, si on se fie aux évaluations de Dervin et Nilan (1986) et de Sugar (1995) réalisées à neuf ans d'intervalle, c'est seulement dans la période ré-

cente qu'on voit une prédominance d'études de besoins basées sur «user-centered design».

Dans les bibliothèques publiques, l'étude des usagers prend certes souvent la forme d'analyse de clientèle. Or, si une bonne pratique d'analyse des clientèles (*community analysis*) peut comporter, suivant les exigences locales, une composante communautaire (Zweizig 1980, 44-45), cet aspect ne semble pas avoir été rapporté dans les études sur les besoins d'information.

L'étude des besoins porte généralement sur les individus. Lorsque les besoins d'information de groupes spécifiques sont considérés, il s'agit le plus souvent de groupes des domaines de la santé et du commerce (Hewins 1990). Dans ces deux secteurs, la documentation est abon-

dante et spécialisée (Katzner and Fletcher 1992; Choo 1991; Auster and Choo 1994). Signalons toutefois que ces études portent souvent sur l'usage des systèmes d'information plutôt que sur les besoins des usagers. Quelques études sont quand même pertinentes aux besoins d'information des groupes communautaires et surtout aux besoins d'information communautaire. La nuance est grande.

Le deuxième aspect, l'information communautaire, réfère à ces activités désignées comme «*information and referral*

* Cette recherche a été réalisée dans le cadre du programme de maîtrise en bibliothéconomie et sciences de l'information de l'université McGill, sous la direction de France Bouthillier. Cette recherche n'est pas liée aux travaux du Conseil de la science et de la technologie. Les opinions exprimées sont celles de l'auteur.

services» ou «community information services», développées depuis longtemps déjà, notamment dans les bibliothèques publiques (Durrance and Schneider 1996; Kidd 1976; Dervin 1976; Bunch 1982). La réponse institutionnelle aux besoins d'information communautaire peut être jugée insuffisante (Barugh 1984). Mais de nombreux cas d'offre de service fort intéressants ont été rapportés, parfois même fournissant un support technique important aux *groupes communautaires* (Anthony 1981). On a noté que ce sont les groupes qui sont souvent les mieux placés pour connaître et répondre aux besoins de personnes provenant souvent mais pas uniquement de milieux défavorisés (Doctor 1992). Il est possible aussi qu'il existe un lien direct entre ces activités d'information et de référence et les nouvelles pratiques de réseautage communautaire qui se répandent avec le développement des nouvelles technologies de l'information (Durrance and Schneider 1996).

Cependant sur les besoins d'information des *groupes communautaires* comme tels, la documentation des pratiques et des besoins est moins abondante et plus récente. Une des études les plus importantes aux États-Unis a été publiée au milieu des années 80 (Durrance 1984). Les autres études, plus récentes - et dont nous ne connaissions pas l'existence au début de notre projet - concernent surtout des groupes actifs dans la défense des droits et la promotion du mieux-être des personnes atteintes du sida (Epstein 1995; Ginn 1987; Huber and Machin 1995; Indyk and Rier 1993). Compte tenu du peu d'études sur les groupes communautaires, nous avons opté pour une étude exploratoire impliquant une approche qualitative.

Méthodologie

Nous avons choisi de réaliser des entrevues qualitatives semi-structurées avec des représentants d'un petit nombre de groupes communautaires. Les motifs suivants nous y ont poussé. Nous avons

d'abord constaté l'absence d'étude sur les besoins d'information dans les groupes communautaires au Québec (seul Comby (1992) avait étudié les pratiques d'information dans les centrales syndicales). L'approche qualitative s'est imposée comme méthode pour reconstruire de façon inductive le sens des besoins d'information dans les groupes communautaires. En cela, nous suivions les travaux de Taylor (1986) sur l'importance du contexte de l'utilisation de l'information par les usagers et de Dervin et Nilan (1986) quant à l'intérêt d'une approche qualitative pour mieux comprendre le contexte de la recherche et de l'utilisation d'informations par les usagers.

Nous cherchions à reconstituer l'identification des besoins d'information dans les termes mêmes des personnes travaillant dans les groupes communautaires. Pensant que le regard porté sur l'information pouvait être influencé par la position occupée dans une organisation, nous avons décidé de réaliser des entrevues dans un nombre limité d'organisations et d'interviewer deux ou trois individus représentant des employés et des gestionnaires dans chacune.

Les groupes communautaires sont des organismes sans but lucratif dont l'action repose sur une participation populaire ou communautaire et une prise en charge démocratique (Bélangier et Lévesque 1992). Le terme «communautaire» identifie un terrain dont les balises ne sont pas bien définies. Leur action se développe en marge des partis politiques et des syndicats et est centrée sur l'amélioration des conditions de vie et de consommation collective. On y trouve des organisations de service et de revendication.

Notre définition opérationnelle du communautaire se voulait large, comprenant notamment des groupes environnementalistes. Nous voulions étudier, en effet, la prise en charge dans les groupes communautaires d'informations scientifi-

ques ou techniques. Les résultats relatifs à cet aspect ne seront pas traités dans cet article.

Nous avons supposé que le travail d'information nécessaire pour répondre à leurs besoins pourrait mieux se réaliser à un niveau collectif, soit dans un regroupement provincial ou national. Les regroupements de groupes communautaires font un travail d'analyse, de représentation, de lobbying, de formation, etc. Nous avons donc tenté de joindre, de préférence, des regroupements plutôt que des groupes de base, davantage axés sur l'offre de services. Les critères pour le choix des sites sont résumés dans le tableau 1.

Nous avons interviewé des individus occupant des postes dont les fonctions les amènent à s'intéresser directement ou indirectement à la problématique de l'information. Aucun individu n'était affecté à des fonctions reliées spécifiquement à la gestion de l'information. Les professionnels avaient des responsabilités variées, comme on le verra, y compris des tâches de service ou d'animation auprès des clientèles cibles.

Nous avons identifié trois organisations, dans chacune desquelles nous avons interviewé deux ou trois personnes à l'été 1996. Les huit entrevues semi-structurées d'une heure et demie environ ont été transcrites et les transcriptions codées à l'aide du logiciel *nud-ist (Non-numerical unstructured data indexing, searching and theorizing)*. L'analyse du codage a permis de dégager les thèmes retenus pour la présentation de nos résultats.

Les résultats

Notre analyse du discours des répondants n'a pas permis de déceler des différences quant au rôle de l'information, son importance, etc. en vertu de la position occupée dans l'organisation. La petite taille des équipes en présence et peut-être aussi le mode de fonctionnement peu

Tableau 1. Critères pour le choix des sites des entrevues

Organisation communautaire	Exigence
Le mandat comprend la représentation, le lobbying, etc.	Exigence
Le mandat comprend le support aux groupes (ex. : la formation)	Forte préférence
L'utilisation d'informations scientifiques, techniques ou des sciences sociales	Forte préférence

Tableau 2. Les interviewé-e-s* et les organisations

	Organisation pour le développement économique communautaire (ODEC)	Organisation des travailleurs et travailleuses accidentés (OTTA)	Organisation pour une saine gestion des déchets (OSGD)
C.A Direction Professionnel-le	Robert-Michel Camille Mireille	Mathieu Luc	Richard Renaud Cyrille
* Dans tous les cas, il s'agit de noms fictifs			

hiérarchisé, contribuaient peut-être à cette absence de différenciation. Ainsi, dans ce qui suit, la position exacte occupée par un répondant ou un autre n'a pu être retenue comme significative dans l'interprétation des résultats.

Identification des trois groupes

Les groupes retenus pour nos entrevues sont actifs dans le développement économique communautaire (trois entrevues), dans la défense des droits des travailleurs accidentés (deux entrevues) et dans un dossier environnemental, soit la gestion des déchets (trois entrevues). Nous y avons interviewé deux professionnels, trois directeurs et trois membres du conseil d'administration (tableau 2).

Nous décrivons d'abord quelques traits communs d'ordre humain, financier et technique. Les trois groupes se caractérisent par des ressources humaines limitées (maximum quatre personnes rémunérées, beaucoup de bénévoles), des ressources financières limitées (budget de moins de 150 000 \$ sur une base annuelle) et passablement précaires ainsi que des mandats très ambitieux.

Les ressources humaines dont disposent ces groupes ont des caractéristiques variées: certaines sont peu instruites, la majorité possède une formation

universitaire, voire un diplôme de niveau supérieur. Ces groupes fonctionnant énormément en réseau, les possibilités d'accès à des ressources humaines hautement qualifiées sont réelles. Le contact personnel avec des spécialistes au Québec ou ailleurs dans le monde est, suivant le groupe, régulier voire presque quotidien.

Les ressources financières limitées sont une source constante de préoccupation et les groupes sont continuellement aux prises avec la nécessité de solliciter des subventions ou préparer une offre de services afin de mieux assurer au cours d'une période creuse la survie de l'organisation.

Les ressources techniques des groupes sont également réduites mais loin d'être inexistantes. Le tableau 3 rassemble les moyens d'obtenir de l'information mentionnés lors des entrevues. Il serait difficile de les classer dans un ordre quelconque, notre but et notre mode de cueillette d'information ne s'y prêtant pas. Il n'est pas risqué, toutefois, de proposer que ce sont les rencontres et les contacts personnels qui sont les plus utiles. Ils facilitent, guident et simplifient l'identification ultérieure de documents qu'on consultera plus en détail. Les personnes contactées sont souvent hautement qualifiées ou reconnues comme spécialistes ou ex-

perts et aussi des personnes clés dans diverses organisations ou dans les administrations publiques (tableau 3).

Les possibilités de l'électronique et des télécommunications intéressent nos répondants du secteur communautaire. Mais un nombre insuffisant de «branchés», parmi leur proches collaborateurs, en rend l'utilisation régulière difficile. Des projets en vue d'une utilisation plus assidue sont courants, comprenant au premier chef le courrier électronique, l'organisation de groupes de discussion et la préparation de pages web. Finalement, on ne délaisse pas complètement les enquêtes primaires réalisées à l'interne, les sources secondaires publiées, les sources commerciales d'information, etc.

Résumons maintenant, brièvement, dans les termes des agents qui y travaillent, les activités de ces trois groupes.

L'ODEC

L'Organisation pour le développement économique communautaire (ODEC) est un organisme en mutation qui, lors d'une assemblée générale tenue peu de temps avant notre entrevue et au terme d'un processus de consultation, a décidé de recentrer son action «sur une mission de carrefour, de promotion du DEC [développement économique communautaire], de

Tableau 3. Moyens mentionnés pour l'obtention d'information

Personnes	«Contacts», rencontres
Outils techniques	Téléphone, télécopie; internet, courrier électronique, cédérom
Moyens traditionnels	Consultation : bibliothèque ou ressources personnelles, abonnements
Autres moyens	Loi sur l'accès à l'information, obligation légale de dévoilement

débats, d'information, occasionnellement de formation»¹ (Mireille)². Ce qui en fait, pour les fins de notre étude, une organisation qui agit comme regroupement.

Au cours de notre recherche, l'organisation a publié des actes de colloque, commencé une collection de fiches décrivant des projets exemplaires de DEC, redémarré un bulletin d'information et participé à la documentation et à la préparation d'un bilan de l'économie sociale pour le compte du Groupe de travail sur l'économie sociale, en marge du Sommet sur l'économie et l'emploi (automne 1996). Par ailleurs, ce groupe, avec des moyens réduits, a réussi à tisser ou à renouveler les liens avec de nombreux groupes dans le secteur du développement économique communautaire, afin de reconstituer son conseil d'administration justement par une représentation ciblée des nombreux éléments constitutifs de ce secteur.

L'OTTA

L'Organisation des travailleurs et travailleuses accidentés (OTTA) est un groupe offrant depuis quinze ans des services directs à des membres individuels et aussi des activités d'éducation populaire et de défense des droits en matière de santé et sécurité au travail. Aussi en période de transition, ayant perdu depuis peu un permanent d'expérience, ce groupe était lui-même membre d'un regroupement qui n'avait pu nous accueillir faute de temps. Ce groupe est donc le seul des trois qui, à la rigueur, ne réalise que peu d'activités propres à un regroupement.

Plus de la moitié de la tâche du permanent est consacrée à offrir du service aux individus ayant un dossier ouvert à la CSST. Les activités éducatives occupent aussi un temps important, notamment dans le cadre de soirées hebdomadaires auxquelles des bénévoles, y compris des avocats et des médecins, consacrent du temps de présence et de consultation. La recherche continue de financement (en déclin au cours des dernières années, maintenant d'environ 60 000 \$ par année), l'administration et la mobilisation sur des dossiers importants constituent les autres activités de ce groupe.

L'OSGD

L'Organisation pour une saine gestion des déchets (OSGD) est un organisme qui, sans être un regroupement comme tel, réunit un nombre important de groupes membres ainsi que des membres individuels en vue de faire pression pour que la société adopte des pratiques plus respectueuses de l'environnement, en matière de gestion des déchets.

L'OSGD est un organisme qui a été créé, en '90 ou '91, suite à une volonté de plusieurs groupes communautaires locaux, oeuvrant en environnement qui avaient des problèmes avec des lieux d'enfouissement sanitaires dont des dépotoirs ou des incinérateurs. Ils trouvaient que leurs voix n'étaient pas assez fortes auprès du gouvernement, auprès des élus. En fait, pratiquement, on est un groupe de pression.

On représente vraiment nos membres auprès du ministère de l'Environnement mais aussi auprès d'autres instances comme Recyc Québec ou d'autres ministères avec qui on fait affaire, des fois au ministère de l'Environnement au fédéral().

On n'est pas là pour parler au nom des groupes, à moins qu'on nous le demande, et bien souvent c'est l'inverse... On s'associe à des manifestations, ou à des communiqués que les groupes locaux font. Mais nos groupes sont vraiment autonomes. (Renaud)

Ainsi, l'OSGD oeuvre sur quelques fronts, offrant à des groupes locaux un appui technique et de l'aide pour trouver de l'information sur des dossiers spécifiques. Elle agit souvent comme porte-parole et comme animateur d'activités concernant la gestion des déchets: organisation de manifestations, participation à l'Écosommet, conférences de presse, tournées d'information et de promotion de pratiques 3R (réduction, réutilisation, recyclage), préparation de publications, etc.

L'OSGD avait longtemps réclamé du gouvernement des audiences publiques sur la gestion des déchets. Une fois con-

senties, elle a mené un travail acharné de concertation, de recherches et d'écriture en vue de produire son propre mémoire et pour aider d'autres groupes dans la préparation de leur mémoire dans le cadre de ce forum public. C'était à ces activités qu'étaient consacrés la plupart des efforts durant la période de nos visites.

Les objectifs des groupes communautaires

Les groupes communautaires aspirent à intervenir de façon efficace dans des dossiers d'intérêt public. Par nos entrevues nous avons identifié des objectifs stratégiques qui coïncident bien avec les objectifs rencontrés généralement dans le milieu des groupes communautaires. Notre description suit, avec entre parenthèses la terminologie habituelle du milieu communautaire: jouer un rôle d'agent de changement dans leur milieu (action); promouvoir des pratiques nouvelles, y compris défendre les droits acquis (éducation) et alléger des tensions immédiates ou répondre aux besoins les plus urgents (services).

Finalement, nous ajouterions un quatrième élément. Pour atteindre les trois objectifs précités, il nous paraît nécessaire de préparer et de colliger l'information nécessaire. De façon habituelle, dans le milieu des groupes communautaires, cet élément passe sous silence. Pourtant, nos observations montrent que l'information est bel et bien cruciale pour atteindre les objectifs stratégiques des groupes communautaires.

C'est clair que le nerf de la guerre, on dit que c'est l'argent, mais l'information ça devient pas mal égal à l'argent. Si on n'a pas d'information, on ne sait pas ce qui se passe. Si les gens, les travailleurs ou les travailleuses accidentés, n'ont pas d'information sur ce qui arrive, comment peut-on demander aux

1. Ces citations proviennent mot pour mot des entrevues.

2. Des noms fictifs ont été assignés aux répondants.

gens de descendre dans la rue, ou d'organiser une manifestation si les gens savent même pas ce qui se passe? Faut que les gens soient informés. Et c'est clair qu'il faut les informer, ça fait partie de notre travail, ça, l'information (...). C'est pour ça qu'on est ensemble: pour s'organiser, pour défendre nos droits. Mais si on n'a pas l'information, c'est impossible. (Luc)

Nos observations mettent en évidence une pensée stratégique assez développée, voire des pratiques éclairées en matière d'information.

Nos informateurs nous ont décrit une stratégie active dans laquelle leur travail, en matière d'information, consiste à venir en appui au travail quotidien. Partant du concret, du b-a ba du quotidien sur tel ou tel dossier, c'est là que le travail d'information prend son sens.

L'information, ça dépend comment on la voit... Il y a du monde, beaucoup en milieu syndical et communautaire, qui la voit, malheureusement comme la dernière étape d'un processus. Mettons que tu travailles dans une publication comme Nouvelles CSN, ou en tout cas une publication d'une centrale syndicale, ils vont te dire que l'information, c'est d'être le haut-parleur des grandes orientations de la centrale, des décisions... Puis dans le communautaire, on voit ça un peu comme ça.

Ils ne voient pas l'information comme le matériau même qui aide à prendre une décision. Quant à moi ça change toute la visée de ce que c'est qu'une tâche d'information dans un groupe. Moi, être agent d'information à la der-

nière étape du processus, ça ne m'intéresse pas. C'est une job de technicien, je peux la faire, je peux bien la faire, mais ça ne m'intéresse pas.

Ce que je trouve intéressant c'est d'aller dépister, prospecter l'information qui est pertinente à la fois à la prise de décision mais aussi au brassage des idées.

Dans ces affaires-là, tu ne peux pas t'asseoir 18 ans sur la même analyse et sur la même affaire. Parce que la conjoncture change, il faut que tu reflètes la réalité, mais en ayant l'information, le portrait le plus à jour, le plus fin possible de cette réalité-là. Et là ça t'aide pour l'action... Et ça fait que t'es pas mal plus pertinent, aussi. (Mireille)

Les activités des groupes et les besoins d'information

Pour atteindre leurs objectifs, le travail quotidien des groupes prend six dimensions: demeurer au courant; développement, réseautage, organisation, représentation; animation, action, mobilisation; éducation, diffusion, communication; offre des services et financement et fonctionnement.

Cette catégorisation représente des ensembles d'activités relativement homogènes. Il est vrai que les balises entre des facettes particulières ne sont pas toujours faciles à délimiter. Entre représentation, réseautage, développement et organisation, par exemple, il y a un continuum. Telle est la nature de ce travail.

Si pour nous l'attention se porte sur l'information, celle-ci est loin de constituer

un foyer d'attention particulière dans l'activité communautaire. Elle ne constitue qu'un intrant parmi d'autres, pour l'atteinte des objectifs. Cela dit, le tableau 4 met en relief les bases de la toute première conclusion de cette étude que nous étayerons dans ces dernières pages.

L'information constitue pour ces groupes autant un intrant qu'un extrant. Elle nécessite aussi l'acquisition et la maîtrise d'outils spécialisés. Il est donc nécessaire que le groupe dispose de ressources humaines qui détiennent des capacités et expertises appropriées.

Les besoins d'information suivent de près les objectifs généraux des groupes, à savoir l'animation, l'éducation et l'offre de services. De plus, au quotidien, des besoins d'information se manifestent en rapport avec le financement et le fonctionnement de l'organisation, le développement général des activités courantes ou nouvelles et aussi simplement pour demeurer au courant d'un ensemble d'éléments propres au milieu communautaire et à l'action particulière de chaque groupe.

En reprenant les six dimensions énumérées plus haut, voyons maintenant comment cela se vit au quotidien, dans les termes des intervenants.

Demeurer au courant

Le rôle que joue l'intervenant dans son organisation ainsi que le mandat de l'organisation déterminent l'importance accordée au fait de demeurer au courant d'un ensemble très varié d'événements et de nouvelles.

Sans dresser une liste exhaustive, ce qui serait impensable, mentionnons

Tableau 4. La place de l'information dans les groupes communautaires

Intrants	Capacités nécessaires	Extrants/Réalisations
Ressources humaines, techniques et financières Collaborations Appuis Information	Capacités organisationnelles et de mobilisation Finesse dans le maniement des aspects politiques Capacité de documentation, d'analyse, d'évaluation et de synthèse	Actions de pression, actions exemplaires Services directs, organisation d'outils de travail (centre de documentation) Influence dans les idées et les pratiques nouvelles Outils analytiques, analyses, prises de position, publications

tout de même un certain nombre d'exemples typiques de sujets. On peut comprendre l'intérêt et l'importance pour les intervenants de se tenir au courant des changements de personnel dans des organismes avec lesquels existe une collaboration; des discussions et changements dans la législation, les réglementations, les programmes gouvernementaux; des événements de l'actualité politique ou publique et des événements marquants dans leur domaine, que ce soit une grande réussite, un coup raté, une crise quelconque, etc. La liste peut s'allonger indéfiniment, de telles informations étant bien sûr utiles à connaître tant pour leur substance que pour la crédibilité que confère le fait d'être *au courant* et la capacité ainsi rehaussée de jouir de capital informationnel symbolique à échanger avec d'autres intervenants.

Travailler sur des dossiers susceptibles d'être discutés sur la place publique, dont le contenu intéresse des acteurs de l'avant-scène publique, c'est se voir obligé de suivre l'actualité de façon régulière; de demeurer *au courant*. «*Faut que je suive la situation. C'est-à-dire, faut suivre ce qui se fait au niveau politique.*» (Luc)

Suivre l'actualité permettra aussi de s'outiller pour mieux intervenir dans des dossiers politiques, pour améliorer ses propres pratiques, pour mieux humer l'opportunité politique de s'engager dans telle avenue ou pas et ainsi de suite. «*En partant de la mémoire collective [une compilation de pratiques exemplaires], on peut regarder ce qui s'est fait, savoir quelles ont été les difficultés, contacter les gens, et puis à partir de là savoir ne pas répéter cette erreur-là. C'est ça: on en fera d'autres... (rire). Mais, pour moi, ça permet de monter de fois en fois d'un cran, d'augmenter la qualité de l'intervention, [que] de se donner des outils comme ça. Pour moi, il faut sortir du stade d'expérimentation et nommer les pratiques autrement. Alors quand je suis arrivée devant la ministre Harel, que je lui ai montré la grille des stratégies [fait maison, rendant compte de la variété de pratiques existant dans ce secteur], alors elle a dit, Quand est-ce que ça a poussé? On ne s'en est pas aperçu.*» (Camille)

Développement, réseautage, organisation, représentation

Le développement de nouvelles activités ne se fait pas tout seul et ça ne se réalise pas seul non plus. Ce travail exige un temps important et il constitue la base sur laquelle on verra émerger d'autres formes d'activités. Nous regroupons ici un ensemble d'activités nécessaires qui ne donnent pas toujours lieu à une action, un événement, une manifestation publique.

Le travail de développement des activités communautaires peut consister à explorer des avenues possibles de travail, prospecter de nouvelles activités; faire le réseautage nécessaire pour savoir qui est actif dans tel dossier et entrer en contact avec les uns et les autres afin d'explorer encore une fois des collaborations possibles, des développements communs potentiels; organiser des événements ou des activités qui, en bout de ligne, pourront avoir lieu ou non, dépendamment de facteurs tant internes qu'externes; faire de la représentation auprès de politiciens et d'autres groupes, dans des forums publics ou privés. Nous regroupons ces activités car elles nous paraissent toutes être porteuses, prégnantes, créatrices sans que leur issue soit scellée.

L'exemple suivant montre quelques-unes des étapes possibles dans le travail de développement: prise de conscience d'une opportunité, documentation et recherche, prospection de partenaires parfois au hasard de rencontres, vérifications et consultations et ainsi de suite. Il s'agit ici d'un processus où la démarche a réussi, a abouti à la mise en marche d'un projet...

On a commandé tout ce qui s'était fait sur les DDD [déchets domestiques dangereux]: les lois, le coût d'une collecte de DDD, les compagnies qui en font la collecte, les produits alternatifs, la réglementation sur le transport venant des deux niveaux de gouvernement... Enfin, tout ce qui concernait les DDD. (...)

Donc, avec ça, on s'est informé sur ce qu'était un DDD. Et tous les aspects du DDD: la collecte, les produits alterna-

tifs, la législation, etc. Et puis il fallait trouver un projet. Ce qui n'était pas évident pour l'OSGD.

Bon, avant ça, on a appelé nos groupes aussi pour voir s'ils étaient intéressés à monter un projet en collaboration avec l'OSGD: question très vague, mais permettant de voir s'il y avait des possibilités. Et puis, un petit peu par hasard, lors d'un conseil d'administration, en discutant avec un des membres du conseil, bien, on a trouvé l'idée pour le projet; la personne intéressée avait un besoin dans sa région et elle avait déjà entrepris des contacts auprès de certains maires, de la Régie...

On a quand même refait la demande auprès de tous nos groupes pour éviter une espèce de patronage ce qui n'était pas du tout le cas. C'était vraiment une personne qui correspondait en tous points [à toutes les conditions.] à ce dont nous avons besoin, et puis le projet est parti comme ça.

On a contacté la Régie qui, elle, gère les déchets de cette municipalité et on a discuté avec elle puis monté le projet ou plutôt monté le projet et discuté avec la Régie. Mais c'est comme ça que s'est construit ce projet-là.» (Renaud)

Cet exemple illustre que le travail de développement et d'organisation est multidimensionnel et se compose de diverses facettes. Il peut s'agir en fait d'un travail de documentation et d'analyse, mais il constitue aussi un terrain de développement de partenariats, de réseautage et de forums publics ou privés, médiatisés ou non. L'apprentissage de codes, de nouveaux vocabulaires et des points de référence obligés des uns et des autres constitue alors le chemin obligé de la réussite. Il s'agit d'autant d'occasions qui se présentent pour mieux s'informer et pour informer aussi. «*C'est comme (...) on va s'asseoir à la même table, on va brasser des idées, on ne sera pas d'accord, ce ne sera pas facile, mais au moins on va comprendre comment l'un et l'autre parlent.*» (Camille)

Le développement du travail communautaire peut prendre diverses formes, bien sûr. Mentionnons quelques exemples:

«rechercher du financement pour l'achat d'un cédérom (afin de poursuivre une recherche visant à mieux connaître le domaine d'intervention, ce qui permettrait de mieux défendre les droits des accidentés du travail)» (Mathieu); *«faire de la représentation afin de faire évoluer les dispositions législatives ou réglementaires en matière de diffusion d'information (ce qui aurait pour effet de favoriser une information plus complète pour des populations situées près de sites d'enfouissement)»* (Cyrille, Renaud); *«procéder à des consultations afin de bien profiter de l'expérience d'autres personnes ayant déjà réalisé des projets similaires à celui qu'on monte»* (Renaud), et *«stimuler une cueillette d'informations qui permettront de mieux rendre compte des réalités de la base, et des groupes qui y travaillent.»* (Mireille)

Animation, action, mobilisation

Une mobilisation réussie nécessitera un travail important de préparation: analyse de conjoncture; évaluation d'alternatives, de forces et de faiblesses, d'opportunités et de menaces; évaluation de stratégies, exploration d'avenues d'actions possibles, etc. On nous a parlé de la nécessité de bien préparer toute intervention sur la place publique. Par exemple:

«Et bien souvent, surtout quand on parle auprès d'experts gouvernementaux, il faut avoir des chiffres. Ou quand il faut dénoncer un fait, il ne faut pas juste dire : L'incinération, ce n'est pas bon. Il faudrait plutôt dire : Ce n'est pas bon pour ça [i.e., pour telle ou telle raison].» (Renaud)

On nous a mentionné l'importance de pouvoir motiver les forces vives, de justifier par exemple la mobilisation qu'on demande aux individus. Se tenir informé est crucial pour pouvoir susciter cette mobilisation (Mathieu).

Nous avons, dans nos entrevues, recueilli peu de détails sur les éléments d'information nécessaires au travail d'action et de mobilisation. Dans les trois grou-

pes, il n'y avait pas de mobilisation en cours au moment où nous faisons nos visites. Si bien que cet aspect des activités du groupe a peu retenu l'attention durant les entrevues.

Éducation, diffusion, communication

Nous regroupons sous cette rubrique des activités qui relèvent d'une dynamique commune, soit la volonté de promouvoir de nouvelles pratiques, d'éduquer à la défense des droits, de diffuser auprès du grand public une information structurée et édifiante sur un dossier spécifique.

La diversité des mots utilisés dans cette rubrique rappelle peut-être la diversité des publics cibles d'un groupe communautaire. La thématique centrale du groupe transparaîtra dans la production ou le service offert, qu'ils prennent une forme éducative proprement dite ou une autre forme.

Voici quelques thèmes qui ont retenu notre attention. D'abord, à l'OTTA: *«une explication et une analyse des lois, celles qui touchent les travailleurs et travailleuses accidentés, tout comme d'autres lois qui peuvent influencer leur vécu»* (Luc); *«l'OTTA c'est aussi, pour ce qui est des intervenant-e-s, de se donner les outils pour comprendre et aider les travailleuses accidentés à comprendre les aspects médicaux de leurs dossiers»* (Mathieu); *«c'est aussi d'autres formes d'éducation, par exemple, sur les meilleures façons de présenter son dossier devant un conseiller de la Commission de la santé et de la sécurité au travail (CSST), sur la recherche d'emploi, etc.»*

À l'OTTA, le contact direct (rencontres hebdomadaires réunissant une trentaine de personnes et plus ainsi que les rencontres individuelles) est beaucoup plus utilisé que l'imprimé et l'électronique comme mode de diffusion et d'éducation. Cependant une publication régulière (quelques numéros par an) vient compléter la diffusion et une page Web contient des documents de qualité produits dans le cadre de colloques organisés par ce groupe.

Dans le cas de l'OSGD, une différenciation a été mentionnée par deux individus, à savoir que le téléphone et les ren-

contres individuelles sont les moyens privilégiés pour colliger de l'information. Publier davantage serait très intéressant et utile, nous a-t-on dit mais cela coûte très cher. Voilà donc un obstacle à la publication, pour l'OSGD.

Cela dit, le travail d'éducation et de diffusion utilise des moyens variés tels que:

l'explication du processus de consultation géré par le BAPE [le Bureau d'audiences publiques sur l'environnement] ainsi que la préparation d'un mémoire type permettant de favoriser l'élaboration d'une position commune par ses groupes membres :

«Et la trousse est à leur intention, mais également à celle d'individus qui voudraient écrire un mémoire: qu'est-ce que c'est qu'un mémoire, qu'est-ce que le BAPE (...). Il y a des groupes qui veulent s'exprimer, mais ils ne connaissent pas la procédure. Et pour étayer un petit peu leur mémoire, ils ont peut-être besoin d'avoir des données sur ce que sont l'enfouissement, la collecte sélective, la consigne, comment ça marche le ministère de l'Environnement et comment on rédige un mémoire pour qu'il soit lu... Donc, c'est un peu ça le but de la trousse.» (Renaud)

une série de plaquettes et un diaporama destinés à quatre publics cibles: jeunes, entreprises, municipalités et le communautaire visant à faire connaître les réalisations dans le domaine des 3R (réduction à la source, réutilisation et recyclage).

On voit bien qu'éducation, sensibilisation, service, ainsi que les fonctions et les opérations pour les réaliser, se chevauchent. Il n'est pas facile de les distinguer complètement.

À l'ODEC, une publication régulière (quelques numéros par an), interrompue quelques années auparavant, venait d'être relancée durant la période de l'étude comblant ainsi une lacune dans les moyens d'information. On y trouve des nouvelles courtes sur le développement économique communautaire, des articles de réflexion, des entrevues, ce qui permet de

développer une continuité dans l'action, d'examiner les tendances, etc.

Côté diffusion et communication, c'est la promotion de nouvelles pratiques exemplaires ou typiques en matière de développement économique communautaire qui constitue le principal objectif de l'organisation. Ceci nécessite un travail de documentation, d'analyse, de synthèse et de communication.

Durant l'année en cours, des sessions de formation sont offertes sur diverses problématiques liées au développement économique communautaire, soit dans un cadre universitaire, soit pour des membres d'une association professionnelle et à la demande de cette association.

On a publié les actes du colloque organisé par l'ODEC. La production et l'entretien d'une page Web avec un contenu relativement développé était envisagé, ce qui exigerait un sérieux travail de prospection, de préparation et de diffusion d'information en rapport avec le mandat de cette organisation. Le contenu envisagé incluait: un répertoire des ressources, avec leurs coordonnées, listées par région ou par secteur (compilation réalisée); une revue de presse ciblée sur des domaines intéressants particulièrement les groupes communautaires membres (étude informelle de faisabilité réalisée) et le bulletin, version électronique ainsi que d'autres ressources (recherches, actes de colloque, contenus de formation, banque de formateurs et autres liens hypertextes).

Offre de services

Les services offerts par les groupes étudiés nous fournissent une indication du genre de services offerts dans des groupes communautaires.

À l'OTTA, les «dossiers» constituent la source principale des informations utiles et nécessaires pour l'intervenant dans ce travail. Les décisions administratives se prennent, cependant, sur la base d'informations fournies par l'individu lors de consultations médicales entre autres. Des connaissances de type médical, en plus de connaissances de type juridique sont donc nécessaires dans l'accomplissement du travail de consultation.

D'autres activités, dont nous avons traité plus haut sous la rubrique éducation, peuvent être conçues comme services collectifs: les réunions hebdomadaires d'information et de formation, par exemple. Aux informations juridiques et médicales nécessaires dans ce contexte s'ajoutent aussi des informations générales sur l'actualité et sur les événements socio-politiques.

À l'OSGD, le volet services est assez présent, même très présent dans le travail quotidien. Le support offert aux groupes locaux prend souvent la forme de quête d'information auprès de ressources gouvernementales ou autres: «On a acquis depuis cinq ans une certaine notoriété, une certaine crédibilité. Donc c'est peut-être plus facile pour nous d'avoir accès à des personnes un peu plus haut placées, d'avoir des informations un peu plus correctes, parce qu'il n'y a pas de fonctionnaires, je pense, qui sciemment nous mentiraient ou... Parce qu'on est capable, autrement, d'aller chercher l'information» (Renaud). Par ailleurs, comme nous l'avons vu plus haut, en regard de la fonction éducative, l'offre sur la place publique de matériel de sensibilisation génère sa propre demande de services, d'information à laquelle l'OSGD se fait un devoir de répondre.

L'ODEC fournit le moins de services directs en raison de son mandat d'animation, de carrefour. Dans cette optique, elle s'est même délestée de certaines fonctions de service contractuelles qui pouvaient nuire au mandat principal. Par contre, le service de documentation ouvert aux membres et moyennant des frais au public, était maintenu. Après une période de laisser-aller relatif, on s'occupait justement de remettre ce service en marche et la fréquentation était légèrement à la hausse.

Financement et fonctionnement

Dernier élément parmi les activités qui constituent le quotidien de ces groupes: le financement et le fonctionnement. Une partie non négligeable du temps des permanents est consacrée à ces activités.

Bon, alors, il y a la moitié de mes tâches qui sont moins stimulantes (rire). C'est plus de la gestion des ressour-

ces humaines, gestion financière: donc, recherche de financement. Et l'autre moitié des tâches est de la représentation plus sur le plan politique auprès de différentes instances, de regroupements, pour promouvoir le modèle de DEC. (Camille)

Le financement, la comptabilité, c'est peut-être trois, quatre heures par semaine. Il faut tenir les livres, faire les chèques chaque semaine et les ramasser à la fin du mois (...) (Luc)

Les demandes de subvention, c'est cinq, dix heures par mois auprès de telle communauté religieuse, des syndicats... comme on n'a pas beaucoup de sources de financement, ce n'est pas tellement compliqué. (Luc)

Les difficultés du financement entraînent évidemment des effets dans le fonctionnement même des groupes. Le classement des dossiers est maintenu difficilement dans des groupes où le taux de roulement est élevé. Ce travail peut requérir un temps important.

Question: Est-ce qu'il y a des problèmes particuliers d'information qui entrent en ligne de compte par rapport à ces aspects plutôt administratifs? Est-ce que... des commentaires à faire là-dessus?

(Petit rire) Hmm-hmm. Bof, c'est peut-être très technique, mais pour le moment, l'administratif a été très difficile à faire, parce qu'en arrivant dans l'organisme c'était le fouillis car il n'y avait pas de système de classement.

À mon avis pour avoir une bonne organisation, l'information doit être bien organisée. Parce qu'autrement, avoir trois classeurs de papier non classés, on est aussi bien de les prendre puis de les jeter aux poubelles, en faire un beau feu de camp. Sans classement on ne peut pas réutiliser l'information, c'est de l'information qui est perdue. Alors j'ai eu l'impression qu'on recommençait à neuf quand je suis arrivée ici. À cause des circonstances, il y avait trois systèmes de classement. Il y avait même des dossiers en... supposons l'ICEA ou les SADC, il y avait six dossiers ICEA avec la seule mention ICEA.

Pour moi, la gestion de l'organisme va être beaucoup plus facile à la fin de l'été : l'un de nos projets d'été étant de faire l'épuration des dossiers, de les remettre en ordre et d'assurer leur mise à jour. (Camille)

L'information en appui à l'action

L'information joue un rôle tant comme intrant que comme extrant dans les groupes communautaires. L'identification du contenu même de l'information traitée et produite par ces groupes, permet d'apprécier que, pas plus qu'ailleurs, l'information ne peut être considérée en rupture avec son utilisation dans le travail quotidien.

À titre d'intrant, on signale l'importance de l'information dans la préparation des prises de position du groupe, la documentation originale proposée ou déjà colligée et diffusée, l'outil de travail produit à partir de constats originaux sur le terrain. La notion du besoin d'information renvoie dans ce cas au besoin de se tenir informé, de demeurer au courant afin d'intégrer toute information nouvelle et pertinente dans son approche, dans sa pratique, dans son cadre d'intervention.

À titre d'extrant, l'information constitue un élément intégral des productions et des activités de ces groupes selon nos répondants. Il y va de la nature même du travail d'éducation, d'animation et de représentation. On documente une meilleure connaissance des partenaires sur le terrain pour pouvoir la diffuser. On valide et on développe ainsi une contre-expertise sur des projets de développement, on commente les projets gouvernementaux, etc. On monte aussi ses propres projets.

Ce rôle important de l'information dans les activités des groupes communautaires met en lumière ce que nous pourrions appeler le caractère structurant de l'information (Melucci 1996), ce qui en fait sa nouveauté et son importance. Nommer les choses autrement, c'est se donner collectivement, pour des groupes communautaires, des outils pour faire avancer une façon *autre* de comprendre le monde. Documenter de nouvelles pratiques, c'est permettre de mieux connaître une réalité jusqu'ici insuffisamment reconnue et comprise. Rendre publique cette documentation c'est se donner les moyens de mieux

l'apprécier et de faire apprécier l'intérêt et les forces, les lacunes et les besoins de l'action communautaire, permettant ainsi de pouvoir continuer à avancer dans de nouveaux sentiers.

Les sources d'information sont variées, souvent orales. Les formes que prennent l'information sont également diversifiées, avec un intérêt marqué pour le recours aux technologies nouvelles de l'information (dans la mesure des moyens modestes des organisations). Finalement, le traitement de l'information exige chez les travailleurs des groupes communautaires les capacités appropriées en fonction des objectifs spécifiques visés.

S'il tombe sous le sens que l'information soit tantôt intrant, tantôt extrant, il semble que les conséquences pour les milieux de l'information n'aient pas été mesurées à leur juste valeur. À titre d'exemple, notons dans ce contexte l'inadéquation de l'approche dite de «donner du sens» (*sense-making approach*) (Dervin and Nilan 1986). Leur notion de l'information suggère qu'un individu n'adopte un comportement de recherche d'information que, lorsque dans une situation donnée, il en vient à conclure à un manque d'information qui lui est nécessaire de combler. «*An information-need situation [is] one in which the individual's internal sense has 'run out'. The person must create new sense*» (Dervin and Nilan 1986, 21). Cette notion du besoin réfère à une situation où l'individu ne recherche de l'information que pour combler une perte de sens. Cette analyse du comportement des individus est défailante suivant nos observations. Elle n'est pas fautive, mais elle est incomplète. Notre étude suggère plutôt une approche plus active face à l'information, comme on l'a vu aussi dans d'autres études de cas (Huber and Machin 1995, Indyk and Rier 1993, Epstein 1995, Ginn 1987).

L'intervention sur la place publique exige de suivre l'actualité, pour comprendre le sens des événements, de prendre les devants si possible, d'adopter des attitudes «pro-actives», entrepreneuriales, etc. L'information pertinente est souvent difficile à repérer et à obtenir. Idéalement, elle nécessite d'être comparée, vérifiée, validée... Dans ce contexte, le personnel des groupes communautaires ne peut se

permettre de maintenir une attitude réactive en regard de l'information. Certes, on recherche de l'information au moment où la réalité impose de s'informer pour pouvoir réagir. Mais la recherche d'information dans une optique visant à permettre de donner un sens nouveau afin d'influencer le cours des événements est tout aussi importante sinon plus.

L'information est donc structurante en ce sens qu'elle aide à cristalliser et à renforcer de nouvelles façons de comprendre le vécu des personnes associées aux groupes communautaires, que ces personnes soient les travailleurs de ces groupes ou les bénéficiaires des services offerts. L'information fournit des intrants à la préparation d'un cadre alternatif de représentation, nécessaire au projet de transformation sociale porté par les groupes communautaires que nous avons étudiés. L'information constitue aussi, comme extrant, un cadre alternatif en soi, qui a son rôle dans la construction de sens nouveau dans nos sociétés.

L'information est donc une ressource intégrale du travail de ces groupes qui se caractérise par une volonté de changement social. Comprendre cette logique constitue certes un préalable pour mieux répondre à leurs besoins d'information.

Sources consultées

- Anthony, Carolyn. 1981. Information and referral service. In *American Library Association Yearbook*. Chicago: ALA, p. 149-151.
- Auster, Ethel and Chun Wei Choo. 1994. How senior managers acquire and use information in environmental scanning. *Information Processing & Management* 30 (5): 607-618.
- Barugh, John. 1984. Community information and the public library. *J. Librarianship* 16 (2): 77-93.
- Bélanger, Paul R. et Benoît Lévesque. 1992. Le mouvement populaire et communautaire: de la revendication au partenariat (1963-1992). In *Le Québec en jeu* par Gérard Daigle, avec la coll. de Guy Rocher. Montréal: PUM, p. 713-747.
- Bunch, Allan. 1982. *Community information services: Their origin, scope and development*. London: Clive Bingley.
- Choo, Chun Wei. 1991. Towards an information model of organizations. *Canadian Journal of Information Science* 16 (3): 32-62.

- Comby, Marc. 1992. Les besoins et les habitudes documentaires des chercheurs des trois centrales syndicales au Québec. *Documentation et bibliothèques* 38 (3): 163-168.
- Dervin, Brenda. 1976. The everyday information needs of the average citizen: A taxonomy for analysis. In *Information for the community*, Kochen, Manfred and Joseph C. Donohue (eds.). Chicago: American Library Association, p. 19-38.
- Dervin, Brenda and Michael Nilan. 1986. Information needs and uses. *Annual review of information science and technology (ARIST)* 21: 3-33.
- Doctor, Ronald D. 1992. Social equity and information technologies: Moving toward information democracy. *Annual review of information science and technology (ARIST)* 27: 43-96.
- Doctor, Ronald D. and Kalyani Ankem. 1996. An Information needs & services taxonomy: for evaluating computerized community information systems. <http://www.laplaza.org/cn/local/doctor1.html>.
- Donohue, Joseph C. and Manfred Kochen. 1976. Community information centres: Concepts for analysis and planning. In *Information for the community*, Kochen, Manfred and Joseph C. Donohue (eds.). Chicago: American Library Association, p. 7-18.
- Durrance, Joan C. 1984. *Armed for action: Library response to citizen information needs*. New York: Neal-Schuman.
- Durrance, Joan C. 1982. A model for the selection of factors which affect the public policy information needs of citizen groups. *Library Research* 4: 23-49.
- Durrance, Joan C. and Karen G. Schneider. 1996. Public library community information activities: precursors of community networking partnerships. <http://www.si.umich.edu/Community/taospaper.html>.
- Epstein, Steven. 1995. The construction of lay expertise: AIDS activism and the forging of credibility in the reform of clinical trials. *Science, Technology, & Human Values* 20 (4): 408-437.
- Ginn, David S. 1987. The AIDS information crisis: Confluence of the roles of information creator, seeker, and provider. *Bull. Med. Libr. Assoc* 75 (4): 333-341.
- Hewins, Elizabeth T. 1990. Information need and use studies. *Annual review of information science and technology* 25: 145-172.
- Huber, Jeffrey T. and Mary S. Machin. 1995. Assessing the information needs of non-institutionally affiliated AIDS service organizations in Texas. *Bull. Med. Libr. Assoc* 83 (2): 240-243.
- Indyk, Debbie and David A. Rier. 1993. Grassroots AIDS knowledge. Implications for the boundaries of science and collective action. *Knowledge: Creation, Diffusion, Utilization* 15 (1): 3-43.
- Katzer, Jeffrey and Patricia T. Fletcher. 1992. The information environment of managers. *Annual review of information science and technology* 27: 227-263.
- Kidd, Jerry S. 1976. Determining information needs of civic organizations and voluntary groups. In *Information for the community*, Kochen, Manfred and Joseph C. Donohue (eds.). Chicago: American Library Association, p. 39-54.
- Melucci, Alberto. 1996. *Challenging codes: Collective action in the information age*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Menou, Michel J. 1995. The Impact of information—2. Concepts of information and its value. *Information Processing & Management* 31 (4): 479-490.
- Sugar, William. 1995. User-centered perspective of information retrieval research and analysis methods. *Annual Review of Information Science and Technology* 30: 77-109.
- Taylor, Robert S. 1986. *Value-added processes in information systems*. Norwood, N.J.: Ablex Publ. Co.
- Zweizig, Douglas. 1980. Community analysis. In *Local Public Library Administration*, E. Altman (ed.). 2nd ed. Chicago: American Library Association, p. 38-45.



■ **Pour l'informatisation des:**
bibliothèques / centres de documentation /
documents administratifs / procès-verbaux /
archives historiques / correspondance

■ **Aussi:**
diffusion de bases de données documentaires
en Intranet-Internet / création de sites WEB /
formation des usagers / programmation Perl,
Java / infographie / logiciel de recherche
plein-texte

Logiciels documentaires AD HOC

par CIDG Inc.

**Conseillers en Informatique
documentaire et de gestion Inc.**

1300, boul. Henri-Bourassa, Est.
Montréal, (Québec) H2C 1G7
téléphone: (514) 385-5510
télécopieur: (514) 385-3685
<http://www.cidg.com>
adhoc@cidg.com