



Date : 31/07/2008

Le centre de documentation de l'Autorité catalane de protection des données : l'implémentation de politiques de l'information pour parvenir à un service de bibliothèque réussi

Miguel Navas

Autorité catalane de protection des données. Barcelone, Catalogne, Espagne Barcelona, Catalonia, Spain

Traduit en français par :

Rachel Cervera (rachel.cervera@gmail.com)

Paris, France

Meeting: 165 Government Libraries

Simultaneous Interpretation: Not available

WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 74TH IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL
10-14 August 2008, Québec, Canada
<http://www.ifla.org/IV/ifla74/index.htm>

Mots clés :

Agència catalana de protecció de dades, Agencia catalana de protección de datos, Autorité catalane de protection des données, bibliothèques gouvernementales, centres de documentation, politiques de l'information.

Résumé :

Cet article porte principalement sur la direction du centre de documentation de l'Autorité catalane de protection des données depuis sa création en 2004 jusqu'à présent. Il décrit les politiques de l'information menées pour parvenir à un service réussi de bibliothèque interne à l'organisation.

Les principaux points abordés sont l'origine du centre de documentation, sa définition et son type, le problème pour lui trouver un nom, sa mission et ses fonctions, la gestion de la collection, les services, les utilisateurs, la manière de communiquer, les outils de communication, le renforcement des actions et les conclusions.

Introduction : une brève approche de la protection des données, de l'Autorité catalane de protection des données et du centre de documentation.

La protection des données personnelles est un droit fondamental protégé par le Conseil de l'Europe (la Convention européenne des droits de l'Homme, 1950), l'Union européenne (directives 95/46/EC, 2002/58/EC, 2006/24/EC), la Constitution espagnole (1978), et le Statut d'autonomie de la Catalogne (1979, amendé en 2006).

L'Autorité catalane de protection des données (APDCAT)¹ fut créée en 2002 et ses statuts datent de 2003². C'est une autorité autonome et indépendante dont les compétences dans le secteur public des données sont l'inscription, l'administration, l'inspection, la sanction et la résolution, ainsi que l'adoption de propositions et d'instructions³.

1 <http://www.apd.cat>

2 voir les références bibliographiques de l'Autorité catalane de protection des données.

3 pour plus d'information voir "The role of the Catalan Data Protection Authority in the control of Catalonian public sector data" (2006), <http://www.apd.cat/media/332.pdf>, p. 273-292.

J'ai été engagé par l'APDCAT en 2004 pour créer et diriger le service de bibliothèque. Je suis le seul bibliothécaire. Je fournis un service à 35 personnes qui travaillent en interne. Le fonds se compose de 1000 titres, dont des monographies, des périodiques, des bases de données, etc ... La collection est partie intégrante du Catalogue Union de l'université de Catalogne⁴.

L'origine de la bibliothèque

Pour parler de l'origine de la bibliothèque, nous devons remonter aux origines de l' APDCAT. Dans les statuts de l' APDCAT, la fonction suivante est mentionnée : constituer et mettre à jour une collection de documents concernant la protection des données personnelles. Ce fut un bon début mais j'ai pensé que cette fonction de l'organisation ne devait pas correspondre la mission de la future bibliothèque. J'ai recherché davantage d'objectifs ou de fonctions en relation avec la bibliothèque dans les Statuts. J'en ai trouvé : fournir de l'information sur les droits des individus quant au traitement des données personnelles. Ceci pouvait correspondre à un des buts de la bibliothèque⁵ et aidait à dissocier la notion de bibliothèque de celle de collection.

D'autre part, il était important de citer la loi en vigueur Act4/1993 du système bibliothécaire de Catalogne. Selon celui-ci, elle peut être une bibliothèque spécialisée, avec un accès public sous certaines réserves.

Qu'est-ce qu'une bibliothèque ?

Une bibliothèque ne se limite pas à une collection de documents physiques, ni même à une collection de ressources de tout type, non plus à un espace physique. Je désirais utiliser une définition adéquate : une unité de ressources d'information et de services. Au début, ce sens est difficile à appréhender, mais l'information, les ressources et les services aident à tenter d'expliquer que c'est quelque chose de plus complexe et dynamique que juste une collection. Comme Maria Goeckeritz l'écrit dans les Recommandations pour les bibliothèques gouvernementales (IFLA 2007, p. 41), il est important que les autorités chargées des bibliothèques, les utilisateurs et le personnel prennent conscience qu'une bibliothèque n'est pas uniquement des livres – elle peut être et est un service complet d'information.

Quel type de bibliothèque ?

Quand vous parlez de bibliothèque, certains pensent à une bibliothèque publique (une bibliothèque destinée au public), le type le plus populaire et récurrent. D'où la nécessité de clarifier que cette bibliothèque est destinée à l'APDCAT – c'est-à-dire financée avec des fonds publics, mais pas principalement destinée au public.

L'accès du public peut être autorisé mais est restreint, comme dit ci-dessus en citant l'Act4/1993.

Selon Sanjay K. Bihani (IFLA 2007, p. 6), la bibliothèque appartiendrait au type Bibliothèques d'agences gouvernementales, organisations ou projets (parmi les bibliothèques de l'exécutif). Une définition est donnée : ces bibliothèques travaillent surtout à satisfaire les besoins des décideurs, administrateurs et autres employés de l'agence gouvernementale. Ces agences reçoivent des fonds publics, elles sont généralement autonomes mais sont sous le contrôle du gouvernement ou d'un service spécialisé ou d'un ministère.

Cette définition correspondrait au cas de l'APDCAT, mais, comme précisé ci-dessus, c'est une autorité indépendante, et, par conséquent, elle n'est soumise à aucun contrôle gouvernemental. Cette indépendance inclut également la gestion de son propre budget.

Le problème du nom

Le premier nom donné fut juste Bibliothèque, un bon mot, après tout, pour définir une unité de

4 http://www.cbuc.es/cbuc_en [27/04/2008].

5 comme expliqué ci-dessous, il était utile de spécifier la catégorie d'utilisateurs du CD.

ressources d'information et de services.

Néanmoins, je sentais que ce terme évoquerait pour le personnel seulement une collection de livres ; et, je suggérais le nom de Bibliothèque – Centre de documentation, afin de préciser que la collection n'était pas uniquement composée de publications (livres, journaux, etc).

Finalement, mes supérieurs directs décidèrent d'enlever le mot Bibliothèque, pour ne garder que Centre de documentation (CD), qui est le nom actuel. C'est plus moderne, cela rappelle l'entreprise, et cela permet d'envisager un plus large éventail de types de ressources.

Sa mission et ses fonctions

Au départ, l'unique devoir à remplir était de constituer et de mettre à jour une collection de documents se rapportant à la protection des données personnelles. Il était très important de spécifier que nous avions besoin de plus que cela. Constituer un fonds et le mettre à jour ne suffisent pas pour créer une bibliothèque ou une mission pour un bibliothécaire.

Pour finir, la mission établie fut de subvenir aux besoins d'information de l'ADPCAT et de son personnel. Comment la réaliser ? En accomplissant quelques fonctions qui devaient être exprimées clairement :

- le développement et la gestion de la collection.

Les acquisitions et le prêt ne sont pas les seules tâches ici. La sélection, le catalogage, l'indexation, le classement, l'organisation, la préservation, l'évaluation, le désherbage, la promotion et la maîtrise budgétaire sont aussi des activités essentielles.

- la planification, l'administration et l'évaluation des services et systèmes d'information répondant aux besoins de l'ADPCAT et à ses fonctions.

Le CD aura des systèmes (intranet, OPAC, bases de données, etc) et peut fournir des services (prêt, maîtrise de l'information, référence, table des matières, etc) qui, en plus d'être gérés, doivent être planifiés et évalués.

- la fourniture d'un accès à l'information.

Le CD ne doit pas se limiter à détenir l'information ou à indiquer où la trouver, mais il doit y donner accès. Par exemple, répondre aux demandes d'information, créer des alertes de nouveaux contenus, etc.

- l'évaluation des besoins des utilisateurs et leur satisfaction. Formation des utilisateurs.

Le CD n'existe pas pour lui-même. Le service entier devrait se concentrer sur le service aux utilisateurs. Donc, il est primordial de connaître leurs besoins, leurs attentes, leurs acquis ainsi que de leur donner une formation appropriée sur le fonctionnement et comment tirer parti du système d'information, des ressources et des services.

La gestion de la collection

L'état de la collection portait un peu à confusion.

La première chose à faire était de distinguer la collection de la bibliothèque des collections personnelles.

Parfois, de la documentation personnelle était déposée à la bibliothèque seulement pour qu'elle la garde. Dans ce cas, il était nécessaire de préciser que les dons ne seraient acceptés que s'ils étaient pertinents pour la collection. Ils deviendraient une part du fonds et ne seront pas rendus. Ils seront dès lors traités comme la propriété de l'ADPCAT.

Un autre problème épineux était les demandes de nouvelles acquisitions alors qu'ils veulent en faire un usage personnel. Les ressources d'information et de documentation sont la propriété de l'organisation et ne peuvent être traitées comme une propriété personnelle. Toutefois, parfois des utilisateurs ont besoin de manuels, de codes, etc sur leur espace de travail afin de pouvoir les consulter souvent. Dans ces cas, il est illogique de prêter du matériel et de le rappeler ensuite pour le remettre en rayon. La solution fut de créer des dépôts permanents : le matériel est catalogué, fait partie du fonds et est propriété de l'organisation mais il se trouve sur l'espace de travail des utilisateurs et est tout d'abord

destiné à leur usage.

La seconde chose fut d'indiquer que le fonds était en majorité composé de documents non administratifs, excluant donc les documents d'archives⁶. Quelques documents administratifs peuvent être inclus lorsqu'ils ont un contenu pertinent similaire à une publication. Il fut alors important de maintenir ces documents à part.

Tout le matériel ne sera pas approprié pour faire partie du fonds. Quand on parle de documentation physique, il ne s'agit pas seulement de sélection et de qualité, c'est également un problème d'espace. L'espace n'est pas infini, et dans notre cas, il était très petit. De plus, la collection est dynamique : de nouveaux éléments y entrent, de plus vieux en sortent. Donc, je pouvais justifier mon non empressement à remplir toutes les étagères au tout début.

Je voulais aussi aborder le sujet de l'évaluation des abonnements.

Dans certaines bibliothèques ou institutions, il peut arriver qu'elles aient souscrit un abonnement à un périodique, une base de données, etc une fois, et n'y avoir jamais repensé. Le coût économique est doublement élevé : le prix lui-même et sa permanence dans le budget annuel.

Ici la communication est essentielle car ces abonnements peuvent continuer pendant des années juste parce que les utilisateurs ne disent pas s'ils sont ou non utiles, consultés ou non, et les bibliothécaires ne posent pas la question.

Afin d'éviter cela, il fallut évaluer avant la reconduction. Cela pouvait se faire simplement en demandant aux principaux utilisateurs ou en mettant en place un forum d'opinion.

Les services

Il était très important d'établir que le CD devrait recevoir, gérer, conserver, fournir un accès à l'information et distribuer la documentation en évitant alors des actions individuelles.

Par exemple, au début, quelques personnes avaient l'habitude de recevoir des journaux directement à leur bureau, puis les donnaient à la bibliothèque après un temps assez long. Le contenu n'était plus alors d'actualité. Ceci devait changer. Les journaux doivent être enregistrés au CD pour être ensuite amenés à une personne particulière. Toutefois, j'essaie d'éviter cette sorte de circulation personnalisée des documents. Il peut être utile pour le personnel de recevoir, de lire et de passer par la suite le document à un autre collègue ou à la bibliothèque. Mais cela signifie moins de visites au CD (et moins d'opportunités de découvrir d'autres informations) et moins de maîtrise sur le fonds. Je ne l'autorise que dans certains cas, lorsqu'une ou deux personnes sont concernées. Dans les autres cas, je préfère créer des alertes et des tables des matières afin d'informer des nouveautés, puis attendre leurs visites ou des demandes d'information.

La situation peut être conflictuelle car, parfois, l'équilibre est difficile à trouver entre être au service d'utilisateurs particuliers et ne pas porter préjudice à tous.

Une autre question problématique est que quelques personnes utilisent les bases de données ou des ressources électroniques sans se préoccuper de leurs collègues.

Si la ressource est payante, il est clair que le CD doit la gérer, même pour l'accès d'un utilisateur unique, et son existence doit être connue.

Si la ressource est gratuite, l'utilisateur doit la communiquer au CD afin de l'entrer dans le fonds et la rendre visible dans les systèmes d'information (OPAC, intranet, etc).

Ce fut aussi difficile au début. Certains pensaient qu'ils ne pouvaient plus agir individuellement. Mais, au final, ils se rendaient compte que le partage est mieux car l'éventail de types et le nombre de ressources d'information devinrent plus larges.

Il est indiqué que la salle de la bibliothèque ne peut pas être utilisée pour des réunions ou des discours parce que ce fait pourrait diminuer l'accès pour une consultation. Le problème apparaît lorsqu'il manque de l'espace et qu'il s'agit d'une bibliothèque spécialisée interne à une organisation. Comme ces deux aspects sont à prendre en compte dans notre cas, ces phénomènes sont difficiles à éviter.

La façon de montrer que la salle devait être à usage unique pour la bibliothèque était d'argumenter que,

6 les archives furent créées en 2007, après le Centre de documentation.

même si la salle n'est pas toujours occupée par des lecteurs, les utilisateurs ont besoin de pouvoir y accéder à tout instant, au moins pour emprunter ou rendre des éléments. Ils consultent les documents surtout dans leur espace de travail personnel. S'ils trouvent la bibliothèque souvent occupée, ils ont tendance à garder les documents plus longtemps, les ressources du CD sont moins utilisées, et une méfiance envers le service de la bibliothèque pourrait croître.

Un autre sujet a contribué à la difficulté de trouver un équilibre entre le service individuel aux utilisateurs et le service global pour tous : le règlement, la maîtrise et le rappel des prêts.

Les utilisateurs ont tendance à garder les documents très longtemps, comme s'ils pensaient que ceux-ci leur seraient utiles tout ce temps. Pour y remédier, il fallut introduire la culture de la consultation ou du prêt et du retour : les documents doivent circuler au sein de l'organisation sans rester bloqués à certains endroits. Les utilisateurs découvriront que le nombre de copies est suffisant et que leur localisation dans le CD est satisfaisante.

Les utilisateurs

Une fois qu'il était décidé que le service de la bibliothèque était surtout destiné au personnel, j'ai trouvé quelques éléments de base pour envisager aussi des utilisateurs externes. Comme dit précédemment, il faut tenir compte d'une fonction de l'APDCAT (fournir de l'information sur les droits des individus quant au traitement des données personnelles) et de la définition des bibliothèques donnée par la loi catalane (elles font partie du système bibliothécaire de Catalogne et permettent un accès du public sous certaines réserves).

J'ai dû discuter avec mes supérieurs directs dans le but de déterminer quelle catégorie d'utilisateurs externes pourrait venir et quels services ils pourraient attendre.

La décision fut que les employés de l'administration publique, les personnes rattachées à une université et le public en général lorsqu'il effectue des recherches dans le domaine de la protection des données, sont autorisés à consulter la plupart des ressources et peuvent être aidés ; mais ils n'ont pas le droit de reproduction ni accès au prêt.

La manière de communiquer.

Une personne en charge d'une bibliothèque peut avoir des supérieurs directs qui doivent approuver leur gestion. C'est le cas de la majorité des bibliothèques, telle celle-ci, qui sont internes à une organisation principale et qui dépendent de ses lignes directrices et de ses instructions.

Il est très important de créer un bon canal de communication. Ce sera l'outil le plus précieux pour parvenir au but suivant : marcher ensemble le long du même chemin vers la compréhension et le succès. Vous devez leur faire savoir ce que la bibliothèque peut faire pour l'organisation et comprendre les besoins de l'organisation. Ils ne devraient pas vous donner un ordre définitif sans vous avoir écouté auparavant, et vous ne devez pas prendre de décision sans qu'ils le sachent.

La communication ne doit pas seulement se faire entre le CD et les supérieurs directs, mais également entre le CD et les utilisateurs (le personnel de l'APDCAT). Les dirigeants décident. Le CD propose et informe. Les utilisateurs expriment leurs besoins, reçoivent l'information, des produits et des services.

La relation avec les utilisateurs peut parfois être difficile, comme expliqué jusqu'à présent. Cependant, cela reste un élément clé de la gestion d'une bibliothèque spécialisée. Selon Nancy Bolt (IFLA 2007, p. 11), la construction d'alliances avec les principaux utilisateurs est par conséquent essentiel au succès et, en fait, à la survie de la bibliothèque.

J'ai toujours essayé d'atteindre un équilibre entre, d'une part, être appliqué et serviable et, d'autre part, rester assez ferme sur ma position. Tenir compte d'un utilisateur ne doit pas signifier de l'avantager par rapport aux autres ni de briser le concept de bibliothèque comme un service collectif.

Un autre concept essentiel fut d'être proactif et pas seulement réactif. Si vous attendez que les utilisateurs viennent, vous participez sans doute à un canal de communication lent. Vous devez aller vers eux et pousser les choses sans être ennuyeux.

Un concept supplémentaire que j'ai toujours pris en compte est l'auto-évaluation et la réflexion sur ce que je pourrais améliorer. L'idée est : je pourrais me tromper. Si quelque chose ne fonctionne pas, ce n'est pas forcément la faute de quelqu'un d'autre, cela pourrait être la mienne aussi. Ce raisonnement peut aider à améliorer vos compétences relationnelles et à avoir une perspective plus large des problèmes.

Enfin, n'abandonnez jamais ! Si vous le faites, vous êtes vaincu. Les difficultés ne sont jamais insurmontables.

Les outils de communication.

J'ai pensé que certains outils de communication étaient indispensables : des documents réglementaires, des rapports annuels, des présentations et une attention personnelle.

Les documents réglementaires sont nécessaires pour assurer que les accords sont établis dans le but d'avoir une base claire pour commencer à travailler. Par conséquent, j'ai travaillé avec des cadres supérieurs et, ensemble, nous avons rédigé un Règlement du CD (incluant la définition, la mission, les fonctions, le développement de la collection, le catalogage, la coopération, les utilisateurs, les services et les règles) et un Guide des usages de la propriété intellectuelle (nécessaire pour savoir quoi faire en toutes circonstances).

D'après ses statuts, l'APDCAT est tenue de publier son rapport annuel. Une petite partie est réservée au CD, donc je dois le rédiger chaque année. Son but diffère de celui des documents internes ; cependant, ils restent pertinents pour la définition du développement de la bibliothèque.

Nancy Bolt a également écrit sur les Recommandations (IFLA 2007, p. 14) que le personnel gouvernemental doit savoir quel genre d'information est disponible à la bibliothèque et la manière d'y accéder. Les bibliothécaires doivent proposer des présentations adéquates lors de réunions ministérielles et ne rater aucune occasion de promouvoir les services de la bibliothèque.

Il me semble que ces occasions sont tout aussi essentielles. Donc, deux fois par an, des présentations ont lieu.

Je cherche toujours une date adaptée : pas le lundi ni le vendredi, pas juste avant le retour ou le départ en vacances, pas à certaines dates lorsque tout le monde est très occupé, et en tenant compte des nouveaux systèmes et services introduits, qu'il peut falloir expliquer.

Une heure est la durée maximale. Je ne peux pas attendre d'une personne qu'elle m'écoute plus longtemps. Ensuite, cela devient ennuyeux et inutile.

J'essaie toujours d'éviter les discours magistraux et dogmatiques, les présentations sur écran. Au lieu de cela, je fais des démonstrations en utilisant le matériel, j'encourage l'interaction et le retour (en demandant une participation, en répondant aux questions, etc). J'ai eu quelques soucis avec cette heure, en répondant aux questions, car cela nécessite beaucoup de temps, et je devais terminer les sessions sans avoir pu expliquer tout ce que je voulais. La solution à ceci fut d'accepter les questions à la fin, et uniquement si elles ont un intérêt pour tous.

L'attention personnelle et l'aide ne sont jamais refusées. Ce sont des opportunités pour les utilisateurs individuels de poser leurs questions personnelles et de recevoir de l'aide selon leurs besoins particuliers.

Ces entrevues ont été nécessaires pour peaufiner les présentations collectives.

Le renforcement des actions

Hormis les politiques de l'information, quelques autres actions furent décidées afin de renforcer la place du CD et d'apporter un soutien pour briser les barrières.

Une de ces actions fut d'aider d'autres services de l'APDCAT, surtout ceux de la communication (gestion du contenu de l'intranet et du site web, bulletins électroniques, etc), des archives (participation à sa création, collaboration avec eux pour la gestion des documents internes, etc), et de l'informatique (acteur comme un pont entre les besoins des utilisateurs de l'information et les plateformes technologiques, les sources telles que l'aide à l'organisation de la connaissance et à la construction de

l'architecture de l'information pour les systèmes tels que l'intranet et le site web).

Une action valable supplémentaire fut de faire de l'attention personnelle une priorité sur toutes les autres tâches. Les demandes furent satisfaites dans un bref délai. Le CD a toujours tenté d'économiser le temps des utilisateurs lors de la recherche ou de l'accès à l'information.

Conclusions

D'un côté, ces efforts ont permis un meilleur fonctionnement et une meilleure efficacité des services de la bibliothèque. D'un autre côté, une communication réussie a amené les produits et services plus près des utilisateurs.

Tout ceci a rendu le CD fiable et utile aux utilisateurs et aux cadres supérieurs. Cela a aidé à surmonter la méfiance ainsi qu'à assurer une continuité dans la communication.

Si vous pouvez créer un environnement confiant, l'approbation suivra. Cela a fonctionné ainsi pour moi.

Références bibliographiques

Catalan Data Protection Authority. <<http://www.apd.cat>> [27/04/2008]

Catalan Data Protection Authority (2002). "Llei 5/2002, de 19 d'abril, de l'Agència Catalana de Protecció de Dades" [online]. Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya. Núm. 3625 (29/04/2002).

<<http://www.apd.cat/media/136.pdf>> [27/04/2008]

Catalan Data Protection Authority (2003). "Decret 48/2003, de 20 de febrer, pel qual s'aprova l'Estatut de l'Agència Catalana de Protecció de Dades" [online]. Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya. Núm. 3835 (04/03/2003).

<<http://www.apd.cat/media/138.pdf>> [27/04/2008]

Catalan Data Protection Authority (2006). "The role of the Catalan Data Protection Authority in the control of Catalonian public sector data" [online]. Memòria 2006. P. 273-292. <<http://www.apd.cat/media/332.pdf>> [27/04/2008]

IFLA. Government Libraries Section. Government Information and Official Publications Section (2007). Recommendations and best practices for libraries of Government departments: guidelines for library development [online]. Version 3.0, 6 August 2007. 53 p. <http://www.ifla.org/VII/s4/pubs/Guidelines-Gov-Lib_Draft.pdf> [27/04/2008]