

## L'accès à l'information, réflexion d'un usager

Yves Léveillé

Volume 36, Number 1, January–March 1990

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1028200ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1028200ar>

[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

Léveillé, Y. (1990). L'accès à l'information, réflexion d'un usager. *Documentation et bibliothèques*, 36(1), 19–24. <https://doi.org/10.7202/1028200ar>

Tous droits réservés © Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED), 1990

This document is protected by copyright law. Use of the services of Érudit (including reproduction) is subject to its terms and conditions, which can be viewed online.

<https://apropos.erudit.org/en/users/policy-on-use/>

Érudit

This article is disseminated and preserved by Érudit.

Érudit is a non-profit inter-university consortium of the Université de Montréal, Université Laval, and the Université du Québec à Montréal. Its mission is to promote and disseminate research.

<https://www.erudit.org/en/>

## chroniques

### L'accès à l'information, réflexion d'un usager

Réfléchir sur la question de l'accès à l'information est un peu comme réfléchir sur l'accès à l'oxygène pour pouvoir respirer convenablement. Il y a, dans les deux cas, une problématique de qualité, de concentration, de pollution, de production, de circulation, bref, de respiration tant au plan intellectuel qu'au plan physique. La réflexion soumise à l'attention des lecteurs et des lectrices est avant tout celle d'un usager convaincu de valeurs éducatives, culturelles et pédagogiques sans pour autant délaisser tout l'aspect économique et politique de la question : le fil conducteur de cette réflexion est celui des ressources documentaires et de la société d'information ; les ressources documentaires au service de l'éducation, de la culture et de la démocratie ; les ressources documentaires pour assurer une solide formation de base des élèves ; les ressources documentaires pour procurer une meilleure instrumentation aux enseignants et aux enseignantes. Sous ces quatre aspects, cette réflexion sur l'accès à l'information tente de mettre en lumière le droit des usagers, je suis aussi tenté de dire des consommateurs, d'être en contact et d'avoir accès à de l'information honnête, de qualité, libre et pertinente à leurs besoins.

La prolifération de l'information et des divers réseaux d'accès à celle-ci peut rendre nerveux et inquiet autant le chef d'État que le simple citoyen qui lit son journal du matin ou regarde le bulletin de nouvelles télévisées. Tous les deux sont, à des degrés divers, confrontés à l'obligation de distinguer l'essentiel de l'accessoire, l'utile de l'inutile, l'éducatif du passe-temps, le conditionnement opérant de la réflexion libre. Cette prolifération d'information, qui croît à un rythme effarant, nous confronte à ce que nous qualifions d'ouragan, ou même parfois de déluge d'informations de toutes sortes. À titre d'exemple, rappelons-nous les tristes événements de la tuerie à l'École polytechnique. Pendant une dizaine de jours la seule information disponible concernait cet événement. Nous avons été vraiment soumis à un déluge d'informations de toutes sortes, dont la qualité et la pertinence peuvent être discutées sous plusieurs aspects.

Après, plus rien sur le sujet. La roue a continué de tourner et à ce déluge, il s'en est ajouté un autre concernant un événement sportif ou politique quelconque. Dans ce contexte de prolifération de l'information, nous sommes aussi confrontés à la naissance de mercenaires de l'information qui se croient tout permis et dont le seul but est de produire une information, même si elle lèse un individu, une famille, une société ou un peuple tout entier. Les titres d'articles, choisis par les chefs de pupitres, sont assez révélateurs à cet égard. Nous devons affronter de plus en plus souvent l'agression brutale qui s'appelle la désinformation, c'est-à-dire l'information trafiquée, orientée, empoisonnée dont l'objectif principal est de convaincre du contraire de ce qui existe, de manipuler les consciences et l'opinion publique, d'ériger en systèmes artificiels un ensemble de valeurs fabriquées de toutes pièces. Cette façon de faire s'inspire souvent de l'association de certaines valeurs telles : arme, puissance, liberté ; ou bière, beauté, bonheur ; ou argent, auto, amour ; ou ordinateur, pouvoir, succès ; ou militaire, intervention, justice. C'est aussi la propagande anti-cesti ou anti-cela, pro-cesti ou pro-cela ; c'est la chambre de Kadafi, c'est la théorie des châteaux en Espagne appliquée de façon machiavélique au 20<sup>e</sup> siècle.

Somme toute, engager une réflexion sur l'accès à l'information demande de clarifier la notion d'information, celle de l'accès et le rôle des personnes concernées par le sujet, soit les professionnels du métier et les usagers.

#### L'information

On s'accorde généralement pour dire que nous vivons dans la *Société de l'information*, après être sorti de celle de *l'industrialisation*, elle-même associée à la période de l'après-guerre mondiale de 1939-1945.

Qu'entend-on par *Société de l'information* ? Dans les grandes lignes, on peut décrire la Société de l'information comme étant une organisation socio-économique qui produit systématiquement

de l'information, sous quelque forme que ce soit, dans le but d'en faire le commerce. La société de l'information, ne nous en déplaise ou non, a déjà créé une industrie soumise aux impératifs de la finance, de l'économie, de la politique, de la technologie et du pouvoir de tous les niveaux hiérarchiques. Chacun essaie de rendre son information plus belle et plus attrayante afin de se gagner des fidèles ou d'éliminer les infidèles. Observons les publicités récentes faites à la télévision par quelques grandes entreprises; du « message » publicitaire, on est passé à un tout petit roman feuilleton qui dure quelques minutes. Le même phénomène s'observe dans les revues qui imposent au lecteur de déplier une page en trois ou quatre sections pour lui communiquer un message. La performance technologique des systèmes de fabrication et de transmission facilite les choses à ceux qui ont un message, c'est-à-dire de l'information organisée, à vendre ou à faire connaître. Pour s'en convaincre, il suffit de regarder de près la performance de la télévision, de la radio, de la presse, des livres, des magazines, tout cela supporté par les satellites, les ondes courtes, le rayon laser, l'informatique, la téléphonie, la télématique en général, l'imprimerie, la séparation de couleurs, l'électronique... et j'en passe. De plus en plus, notre société génère de l'information à propos de tout et de rien.

Le chercheur Arthur J. Cordell du Conseil des sciences du Canada, dans une étude publiée en 1985 sous le titre *Le Grand dérangement, À l'aube de la société d'information*, décrit le phénomène de la façon suivante :

... l'émergence d'une société d'information, centrée sur la manipulation, la préparation et la diffusion de l'information est rendue possible par des développements qui surviennent au plan des technologies de transmission. Les progrès réalisés dans ces domaines, conjugués à l'essor fulgurant qu'a connu la technologie informatique ces dernières années ont abouti à la mise en place rapide d'une infrastructure pour la société d'information<sup>1</sup>.

Et il ajoute : « Au coeur même de l'infrastructure de l'information se trouve l'ordinateur, une machine parfaitement universelle qui peut être utilisée » dans toutes sortes d'applications.

Plus récemment, en 1989, la Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec, dans une publication intitulée *L'information : une valeur sûre pour l'entreprise*, soulève la nécessité

d'une « gestion globale de l'information »<sup>2</sup> de même que la problématique de l'explosion de l'information qui lui donne une valeur économique de plus en plus évidente. À cet égard, on lui accorde une valeur d'usage, liée à la satisfaction du besoin de l'utilisateur; une valeur d'échange, dans la relation du producteur et de l'acheteur; une valeur ajoutée, liée à la diffusion et à l'échange entre acheteurs. Sous ce dernier aspect, le professionnel averti de la documentation intervient et apporte la différence de la qualité.

Le développement actuel des systèmes technologiques de transmission (téléphonie, satellites, câbles, fibres optiques, ondes, etc.) est le pendant du développement des réseaux de communication et de transport du milieu du 20<sup>e</sup> siècle : soit les routes, les autoroutes, les corridors aériens et maritimes. L'avion Concorde d'Air France et le F-18 canadien n'ont rien à voir avec les ailes d'Icare ou l'avion des frères Wright; le téléphone électronique ne ressemble guère à la première expérience de communication de Graham Bell; les bateaux à voiles de Christophe Colomb ne se comparent en rien aux sous-marins nucléaires qui sillonnent la calotte polaire et l'Antarctique.

Ces quelques rappels font réaliser que notre environnement est pratiquement illimité et qu'il nous est possible d'y avoir accès d'une manière ou d'une autre; ils nous font prendre conscience qu'un de nos principaux problèmes existentiels est de discerner ce qu'il faut savoir de ce qu'il ne faut pas savoir, ce qu'il faut prendre au sérieux de ce qu'il faut prendre avec un grain de sel.

Sous ce dernier aspect, il faut se méfier de ces systèmes d'information distrayante du genre « votre portière est ouverte » ou « vos phares sont allumés » qui nous font oublier des réalités plus importantes comme l'écoute électronique, le téléguidage de missiles nucléaires intercontinentaux, l'analyse systématique de notre formule sanguine ou celles des prévisions atmosphériques qui permettent de retarder ou de devancer le lancement des navettes spatiales. L'intelligence artificielle, et ses avancées dans les systèmes d'information, doivent être prises au sérieux car elles font déjà partie de notre vie de tous les jours.

### L'accès à l'information

L'accès à l'information véritable concerne l'éducation, l'économie, la culture et l'autonomie

1. Arthur J. Cordell, *Le grand dérangement, À l'aube de la société d'information*, Ottawa, Conseil des sciences du Canada, 1985, p. 15.

2. Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec, *L'information : une valeur sûre pour l'entreprise*, Montréal, 1989, p. 1.

des peuples. À titre d'éducateurs cela nous concerne donc aussi. L'accès, l'absence de l'accès ou l'impossibilité d'accès ont des incidences sur le droit à l'information, sur les libertés individuelles ou collectives, sur la démocratie en général et évidemment sur la qualité de la formation des élèves.

La problématique actuelle de l'accès à l'information pose aussi les problèmes de la production, de l'identification, du repérage, du traitement, du stockage et de la circulation de l'information. Depuis quelque temps déjà, et pour les dix prochaines années, l'accès à l'information remet en question certaines pratiques pédagogiques ainsi que les rôles et responsabilités du personnel spécialisé de l'information documentaire dans les écoles, principalement les bibliothécaires, les techniciens et techniciennes en documentation et les spécialistes en moyens et techniques d'enseignement.

La société de l'information est devenue le maître à penser de la fin du 20<sup>e</sup> siècle. Cette réalité interroge brutalement les éducateurs sur leurs comportements et leurs compétences en regard de l'accès à l'information par les usagers principalement les élèves, qu'ils soient au primaire ou au secondaire, et les étudiants qu'ils soient au collégial et même à l'université.

La société de l'information crée aussi de nouveaux métiers. Elle suscite de nouvelles attitudes tant pour les usagers ordinaires que pour les gestionnaires, les économistes ou les financiers. De nouveaux spécialistes sont nés: les programmeurs et les concepteurs de logiciels, les producteurs de vidéoclips, les journalistes d'enquête, les agents doubles... et plusieurs autres qui envahissent le très lucratif marché de l'information. L'information est actuellement un produit de consommation au sens le plus primaire du terme. Le commerce de l'information est, à la fin du vingtième siècle, aussi important que le commerce de l'or de la fin du siècle dernier ou de celui du pétrole de l'après-guerre. La production, le commerce et la consommation de l'information fondent de nouvelles valeurs sociales, économiques, politiques, éducatives et morales.

### **Des usagers... et divers points de vue**

Lorsqu'on observe la réalité quotidienne, on peut décrire la problématique de l'accès à l'information de diverses façons. Voici trois points de vue qui semblent significatifs dans la réflexion qui nous occupe.

#### ***Le point de vue du citoyen ordinaire***

Pour le citoyen ordinaire, l'accès à l'information se résume habituellement à la lecture d'un journal

du matin, à l'écoute du bulletin de nouvelles à la radio et à la télévision, à la lecture d'une revue d'actualité sur le sport ou l'automobile et à l'écoute «religieuse» d'un téléroman. À l'occasion, il s'intéresse à d'autres réseaux d'information parce qu'il a le goût de voyager, d'aller au théâtre d'été, ou de faire de la mise en forme physique. Quelquefois il poussera une pointe de curiosité du côté de la bibliothèque, qu'elle soit scolaire ou publique.

#### ***Le point de vue du citoyen consommateur averti***

Le citoyen averti, ou celui qui essaie de l'être, lira deux ou trois journaux, écouter les nouvelles à la radio, à la télévision, le matin, le soir, en français et en anglais et parfois même dans une autre langue. Il sera abonné à quelques revues spécialisées. Il fera partie au moins d'une association quelconque. Il connaîtra l'existence de l'informatique et des banques de données, de la télématique et du CD-ROM. Il fréquentera les bibliothèques et les musées. Il posera beaucoup de questions et de façon générale, il aura des opinions sur l'histoire, l'actualité et le futur.

Ce citoyen consommateur averti connaîtra le nom du premier ministre et celui de la ministre des Affaires culturelles, et espérons-le celui du ministre de l'Éducation. Il voyagera pour connaître et pour apprendre, pas seulement pour se faire doré au soleil.

Ce type de personne fera souvent appel aux spécialistes de l'information dans les divers domaines pour se faire aider et ainsi avoir un meilleur accès à toute l'information dont il a besoin pour ses activités.

#### ***Le point de vue du citoyen chercheur, spécialiste***

Le chercheur ou le spécialiste d'un secteur donné veut aller plus loin. Une grande partie de son temps consiste à chercher de l'information spécialisée, à la comparer ou à l'analyser. Très souvent aussi, il produira de l'information pour son usage personnel ou pour le besoin des autres chercheurs ou spécialistes comme lui. C'est quelqu'un qui s'intéresse aux technologies de l'information, à la valeur marchande de l'information. Ce genre de personne fait régulièrement appel aux spécialistes de l'information à qui il demande de se mettre à jour et de rendre facile et automatique l'usage des divers réseaux d'accès aux banques de données. C'est un usager exigeant et informé dont il n'est pas toujours facile de satisfaire tous les besoins.

## L'information à l'école

L'école se distingue des autres institutions par son mandat éducatif. Elle doit, à la mesure des moyens qu'on lui donne, permettre aux élèves d'apprendre et de comprendre afin qu'ils puissent réfléchir, se développer et s'épanouir. Bref, l'école doit former des citoyens autonomes et libres qui participeront au développement harmonieux de la société.

Dans sa réalité contemporaine, l'école ressemble à une grande salle de nouvelles dont les principales sources d'information sont les programmes d'études, les services personnels aux étudiants et le centre de ressources documentaires, ou la bibliothèque.

Les acteurs de cette salle de nouvelles tout à fait particulière sont les enseignants et les enseignantes, les conseillers pédagogiques, les directeurs et les directrices d'école, les spécialistes des ressources documentaires et les parents. Oui! Chers parents que l'on oublie trop souvent et que l'on se plaît à considérer comme des concurrents plutôt que des partenaires.

Tous ces agents d'éducation dans l'école sont, à divers degrés, des agents d'information qui doivent se concerter pour assurer la formation des élèves, individuellement ou collectivement. Ces agents doivent agir en partenaires afin de permettre aux élèves d'avoir accès à une documentation variée, riche et pertinente à leurs besoins scolaires et personnels.

Régulièrement, les élèves vont s'adresser au personnel de la bibliothèque pour obtenir des renseignements, pour se procurer des documents écrits, audiovisuels, informatiques ou iconographiques dont ils ont besoin pour faire leurs devoirs ou réaliser leurs projets personnels. Certains élèves veulent des réponses toutes faites, simples et pas compliquées. D'autres veulent avoir un certain choix et sollicitent l'opinion du personnel de la documentation pour obtenir la meilleure source d'information possible. D'autres préfèrent explorer tout ce qui est disponible dans le centre, ou encore tout ce qui peut être accessible à partir de celui-ci. Ces élèves sont généralement exigeants et ne se gênent pas trop pour donner leur appréciation sur la qualité de la documentation et des services qui leur sont offerts.

Peu importe les conditions existantes, le spécialiste de la documentation et de l'information est mis sur la sellette, ce qui l'oblige à tenir le premier rôle. Alors, comment accueillir les demandes des usagers? Comment se comporter envers ces derniers? On peut affirmer assez facilement que le rôle fondamental du personnel est de répondre à ces besoins. Dans ce contexte,

la bibliothécaire ou la technicienne en documentation sont alors confrontées à solutionner des problèmes de disponibilité de temps, des problèmes d'animation, de discipline, du manque de documents, d'appareils ou de mobilier et d'argent, etc. Pour répondre à tous les besoins de façon qualitative, il y a insuffisance de personnel professionnel et technique. Cela ne fait qu'augmenter les problèmes de l'accès à l'information.

## Des changements sur plusieurs plans

Mais, qu'on le veuille ou non, que l'on aime ou non, les choses ont changé, continuent de changer et vont changer encore plus au cours des dix prochaines années. Regardons ensemble quelques-uns de ces changements.

D'abord, *la nature* même de l'information a changé. L'information est un produit de commerce. Pour s'en convaincre, il faut regarder les effets de la publication quotidienne des cotes de la bourse. Un petit changement à la hausse ou à la baisse et c'est l'euphorie ou la panique autant chez le sévère et sérieux financier que chez le petit épargnant. Rappelons-nous du fameux lundi du crash en octobre 1987.

Les *méthodes de production* de l'information changent continuellement. Par l'informatique, on arrive à générer automatiquement de l'information par simulation, par déduction ou par extrapolation. La vitesse de production d'une nouvelle information est un facteur clé.

De *nouveaux supports d'information* sont disponibles. Pensons seulement au disque CD-ROM. Le repérage, le traitement, le stockage, la circulation et l'usage de l'information se sont modifiés. Si vous êtes allés à Expo-Tech dans le Vieux port de Montréal, vous avez déjà compris qu'un hologramme est un puissant médium de communication en même temps qu'un nouveau support d'information. Si vous aimez le téléphone, vous constaterez que l'usage du téléphone cellulaire permet de communiquer à partir de n'importe quel lieu et presque sans limite de distance grâce à des systèmes de relais.

Il est important de comprendre que l'information, peu importe sa qualité ou sa source, est une valeur commerciale, donc soumise aux lois du marché et de la concurrence. Dans ce sens, l'information pédagogique et l'information d'apprentissage deviennent de plus en plus objet de marchandage entre ceux qui veulent former «des têtes bien faites» et ceux qui veulent produire «des têtes bien pleines».

La quantité de l'information disponible est phénoménale. C'est devenu un sujet de conver-

sation aussi populaire que la pluie et le beau temps. Tout le monde sait plus ou moins instinctivement que l'information recherchée existe quelque part, qu'on finira toujours par savoir. Demandez aux amateurs de statistiques sportives à quelle heure, quel jour, contre quel lanceur,... en combien de secondes... quel était le nom de l'arbitre? etc. Oui, quand Tim Raine a-t-il volé son 132<sup>e</sup> but dans l'uniforme des Expos? On vous le dira. Quelle est l'importance véritable de cette information? Difficile à dire. Parallèlement à cela, on peut reconstituer le vol d'une navette spatiale, seconde par seconde, afin d'améliorer la performance de la technologie et de vérifier les expériences scientifiques. Les systèmes de production, de stockage et de restitution de l'information existent, à la fois dans les technologies, dans les esprits et dans les moeurs et cela les rend très puissants.

Concurremment à la transformation du produit, les *institutions d'information* ont aussi changé. Les bibliothèques doivent partager le terrain avec les banques de données. Elles doivent s'abonner à divers réseaux de fabrication et de circulation de l'information, ou dit autrement, à divers réseaux de production et de transmission d'information. À plusieurs égards elles stockent moins de documents au profit d'abonnements à des fournisseurs d'information de divers types : informatique, audiovisuel, sonore... ou autres. Les méthodes de location de documents et d'achats de licences d'utilisation et de reproduction sont de plus en plus populaires.

Malgré ces mutations, les quatre fonctions de la mission fondamentale de la bibliothèque existent toujours : information, éducation, culture et loisir. Cependant, il faut prendre conscience que les bibliothèques doivent tenir compte des moyens technologiques existants et des nouvelles valeurs que l'on accorde à l'information, sinon elles deviendront des institutions folkloriques. Les bibliothèques doivent s'organiser pour garantir l'accès à des réseaux d'information, autres que les rayons de livres et les cassettes vidéos. Les bibliothèques doivent être un peu plus agressives et solliciter leur clientèle. Les bibliothèques doivent élargir leur mission et devenir de plus en plus des centres de ressources documentaires accessibles aux élèves et aux enseignants et enseignantes et à tous les citoyens et citoyennes désireux d'obtenir les informations dont ils ont besoins.

### Le rôle du personnel

Tous ces changements — et nous faisons partie du changement — modifient le rôle et les tâches du personnel spécialisé des ressources documentaires. Le secteur des services aux usagers, qu'on

appelle aussi le service à la clientèle, est le secteur qui a connu le plus de développements au cours des dernières années. L'apparition des diverses technologies nous obligent à être plus humain, c'est-à-dire à personnaliser de plus en plus la relation entre l'usager et le spécialiste.

Les usagers exigent de plus que le personnel de la bibliothèque se comporte en gestionnaire de l'information, c'est-à-dire comme quelqu'un qui sélectionne, décide, anime, gère les ressources et les rend disponibles. Les usagers veulent être mieux conseillés et prendre moins de temps pour trouver, mais aussi et surtout pour utiliser l'information dont ils ont besoin. Ils demandent qu'on se comporte en *courtier de l'information*, exactement de la même manière qu'un courtier en voyages, qu'un courtier en valeurs mobilières ou un courtier en bourse. Ils exigent en quelque sorte qu'on fasse partie de leur processus d'accès à l'information. Beaucoup semblent prêts à payer la commission d'usage pour obtenir un service de meilleure qualité.

Les usagers se comportent de plus en plus en clients et ils exigent aussi, en même temps, d'être formés à l'utilisation du micro-ordinateur et à la télématique afin d'avoir accès directement aux banques de données. C'est un peu contradictoire. Pour illustrer cela, songeons au service bancaire ; nous voulons tirer profit du service de 24 heures et de la rapidité du guichet automatique, en même temps que nous voulons conserver le service personnalisé offert par le caissier ou la caissière derrière le comptoir.

Les spécialistes de l'information deviennent de plus en plus des vendeurs d'informations et des promoteurs de systèmes d'accès aux divers réseaux d'information existants. Cette réalité ne paraît pas incompatible avec une perspective éducative car les ressources documentaires sont des services et des produits dont il faut faire la promotion autant auprès des décideurs que des usagers. C'est le défi de la tâche éducative et administrative auquel nous sommes tous conviés pour les dix prochaines années.

### Conclusion

L'accès à l'information est un sujet vaste et complexe dont on parle de plus en plus. À titre d'éducateurs, ce sujet nous touche en plein coeur car nous sommes à la fois des fournisseurs, des consommateurs et des contrôleurs d'information. Face aux élèves et aux usagers en général, notre action doit *favoriser le libre accès* à une information à jour et pertinente aux objets d'apprentissage et aux besoins de formation individuelle. C'est vraiment un grand défi car la concurrence extérieure est très vive. Il faut relever ce défi avec

fierté, courage et conviction même si les budgets ne sont pas très élevés, même si les valeurs éducatives ne sont pas très populaires par les temps qui courent.

Nous devons convaincre les administrateurs, les politiciens, les financiers et même certains universitaires d'être plus attentifs aux besoins exprimés par les gens du réseau scolaire primaire et secondaire et aussi par ceux des bibliothèques publiques. Nous devons les convaincre d'être plus généreux pour assurer la mise en place, le maintien et le développement de services de ressources documentaires dans les écoles, les villes et les villages, gage d'une société démocratique mieux informée et plus productive.

À titre d'*agents d'information-éducateurs*, nous devons favoriser la concertation et le partenariat avec les enseignants et les enseignantes ainsi qu'avec tous les autres agents d'éducation, y inclus les directions d'écoles et les administrateurs des institutions d'enseignement.

Si nous sommes profondément convaincus de notre métier nous devons nous rendre visibles et disponibles. Nous devons actualiser nos organisations par des actions d'animation, de

promotion et de marketing. Difficile, mais possible. Quelques bibliothèques, à la fois plus sensibles à la réalité contemporaine et aussi plus audacieuses, ont commencé à innover dans cette voie.

Enfin, nous devons et c'est là la plus grande noblesse du métier, nous assurer que tous les usagers...

qu'ils soient des élèves ou des enseignants ordinaires,

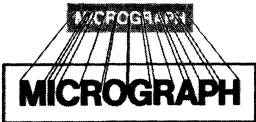
qu'ils soient des élèves ou des enseignants consommateurs-avertis,


qu'ils soient des élèves ou des enseignants chercheurs-spécialistes,...

nous devons nous assurer qu'ils auront accès à toute l'information pertinente et qu'ils recevront les services de qualité auxquels ils ont droit pour réfléchir, se développer, s'épanouir et acquérir la liberté de penser.

**Yves Léveillé**

Direction des ressources didactiques  
Ministère de l'Éducation  
Montréal





**Robert Jean**  
(Re) PRODUCTION DE MICROFICHES ET MICROFILMS  
*Équipements micrographiques (vente et location)*

5305, Lisieux Trois-Rivières-Ouest (Québec) G8Y 5J5 <b>(819) 379-4088</b>	1070, de Bleury, suite 700 Montréal (Québec) H2Z 1N3 <b>(514) 386-4384</b>
------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------