



Secrétariat du Conseil du Trésor
du Canada

Treasury Board of Canada
Secretariat

Outil de référence NGC

Bibliothéconomie

Version 1.0

03/21/01

Remerciements

Nous tenons à remercier les nombreuses personnes et organisations qui ont consacré du temps, des efforts et des ressources pour aider à l'élaboration du présent *Outil de référence*.

Comité de direction

Alison Hale	Office des transports du Canada
Anthony J. Moren	Statistique Canada
Brian Cook	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
Bruno Gnassi	Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Catherine Murphy	Collège des Forces canadiennes
Dena Rabow	Agriculture et Agroalimentaire Canada
Doug Loken	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
Fay Hjartarson	Statistique Canada
Gerard Mathieu	Affaires étrangères et Commerce international
Guy Savard	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
Gwynneth Evans	Bibliothèque nationale du Canada
Henne Kahwa	Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Hilary Perrott	Alliance de la Fonction publique du Canada
Joanne Hauck-DeMorest	Affaires étrangères et Commerce international
Joslyn Grassby	Bibliothèque nationale du Canada
Judy Patrick	Bibliothèque nationale du Canada
Julia Finn	Affaires indiennes et du Nord canadien
Ken Lane	Cour suprême du Canada
Louis Bélanger	Patrimoine canadien
Norbert Gaudet	Développement des ressources humaines Canada
Rosanne Pareanen	Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Sandra Pinard	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
Vicki Milnes	Développement des ressources humaines Canada

Documentalistes

Alicia Loo	Cour suprême du Canada
Alison Hayman	Statistique Canada
Corinne Holubowich	Statistique Canada
Darlene Patton	Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Elizabeth Kirby	Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ingrit Monasterios	Agriculture et Agroalimentaire Canada
James Tomlinson	Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Jean-François Bélanger	Environnement Canada
Joan Waiser	Bibliothèque nationale du Canada
Julia McIntosh	Environnement Canada
Nicole J Menard	Industrie Canada
Penny Day	Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Sachiko Okuda	Affaires étrangères et Commerce international

Catalogage

Anna Wolodkowicz	Développement des ressources humaines Canada
Anne Price	Bibliothèque nationale du Canada
Connie Barrowclough	Santé Canada
Joseph Giacomelli	Cour suprême du Canada
Julia Goodman	Agriculture et Agroalimentaire Canada
Pierre Beaudreau	Affaires indiennes et Nord canadien

Systèmes

Jacqueline Lalande	Pêches et Océans Canada
Jennifer Paquette	Développement des ressources humaines Canada
Pam Armstrong	Bibliothèque nationale du Canada
Tara Naraynsingh	Cour suprême du Canada
Terry Smith	Affaires étrangères et du Commerce international

Groupes cibles

Carol Laurin	Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Carole Smale	Bibliothèque nationale du Canada
Diane Vezina	Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Emilie Lowenberg	Bibliothèque nationale du Canada
Jim Clark	Bibliothèque nationale du Canada
Line Westaff	Développement des ressources humaines Canada
Louise Houston	Cour suprême du Canada
Pat MacDonald	Bibliothèque nationale du Canada

Table des matières

Remerciements	1
1. Introduction	5
- Gestion de l'information et travail en bibliothéconomie	
- L'Outil de référence	
2. Élément 1 – Information utilisée par d'autres	8
- Rappels concernant la définition de l'élément	
- Activités fréquentes des bibliothécaires	
- Difficultés courantes associées à cet élément	
- Liens	
- Exemples de caractéristiques du travail	
3. Élément 3 – Leadership des ressources humaines	13
- Rappels concernant la définition de l'élément	
- Certaines activités principales du domaine de la bibliothéconomie se rapportant <i>souvent</i> à l'élément	
- Difficultés courantes associées à cet élément	
- Liens	
- Exemples de caractéristiques du travail	
4. Élément 4 – Argent	16
- Rappels concernant la définition de l'élément	
- Certaines activités principales du domaine de la bibliothéconomie se rapportant <i>souvent</i> à l'élément	
- Difficultés courantes associées à cet élément	
- Liens et autres conseils	
- Exemples de caractéristiques du travail	
5. Élément 5 – Ressources matérielles et produits	19
- Rappels concernant la définition de l'élément	
- Certaines activités principales du domaine de la bibliothéconomie se rapportant <i>souvent</i> à l'élément	
- Difficultés courantes associées à cet élément	
- Liens	
- Exemples de caractéristiques du travail	
6. Élément 7 – Application de la connaissance du domaine de travail	23
- Rappels concernant la définition de l'élément	
- Certaines activités principales du domaine de la bibliothéconomie se rapportant <i>souvent</i> à l'élément	
- Secteurs de connaissance distincts	
- Difficultés courantes associées à cet élément	
- Liens	
- Exemples de caractéristiques du travail	
7. Élément 8 – Connaissance du contexte	32
- Rappels concernant la définition de l'élément	
- Certaines activités principales du domaine de la bibliothéconomie se rapportant <i>souvent</i> à l'élément	
- Difficultés courantes associées à cet élément	
- Liens	
- Exemples de caractéristiques du travail	
8. Élément 9 – Communication	38
- Rappels concernant la définition de l'élément	
- Certaines activités principales du domaine de la bibliothéconomie se rapportant <i>souvent</i> à l'élément	
- Difficultés courantes associées à cet élément	
- Liens	
- Exemples de caractéristiques du travail	

9. Élément 11 - Effort intellectuel

41

- Rappels concernant la définition de l'élément
- Certaines activités principales du domaine de la bibliothéconomie se rapportant *souvent* à l'élément
- Difficultés courantes associées à cet élément
- Liens
- Exemples de caractéristiques du travail

1. Introduction

1.1 Gestion de l'information et travail en bibliothéconomie

La gestion de la connaissance est l'utilisation stratégique de l'information et des ressources en matière de connaissances pour le plus grand avantage d'une organisation. Le travail en bibliothéconomie, à la fonction publique fédérale, vise à acquérir de la connaissance, à la conserver et à la rendre disponible à l'ensemble du gouvernement, ainsi qu'à la population canadienne.

Comme beaucoup d'autre travail effectué au sein de la fonction publique, celui des bibliothécaires a évolué rapidement et il a beaucoup changé. Les bibliothécaires ne sont plus seulement des organisateurs ou des organisatrices et des dispensateurs ou des dispensatrices d'information : ils ou elles sont des animateurs ou des animatrices, des formateurs ou des formatrices, des concepteurs ou des conceptrices de pages Web, des évaluateurs ou des évaluatrices de l'information, des architectes de la connaissance, des négociateurs ou des négociatrices de contrats, des spécialistes de la mise en marché, des vérificateurs ou des vérificatrices de l'information, des enseignantes ou des enseignants virtuels et des expertes ou des experts en systèmes. Le travail exige la connaissance des bases de données, des technologies de l'information et des systèmes automatisés. De la même manière, le travail est, de par sa nature, multidisciplinaire, puisqu'il exige des connaissances et des compétences en informatique, en cognitivisme, en psychologie et en sociologie, en économie, en affaires, en droit, en communication, de même que des études en bibliothéconomie et/ou en information.

Le travail en bibliothéconomie exige des bibliothécaires qu'ils ou qu'elles soient des gestionnaires et des agents ou agentes d'information et de connaissance, des expertes ou des experts en recherche et des spécialistes en description et en organisation de l'information. Les bibliothèques ministérielles effectuent le transfert de la connaissance et des idées en fournissant le mécanisme, la structure, les moyens et les habiletés qui permettent à la clientèle d'avoir accès à l'information nécessaire.

Le travail en bibliothéconomie exige de l'expérience et des habiletés pour créer, extraire, organiser, manipuler, évaluer de façon éclairée, traiter, distribuer, préserver l'information et la connaissance pour qu'elles soient utilisées à la fois à l'interne, par le ministère ou l'organisme, et à l'externe, par les autres organismes et le grand public.

Le travail requiert que les bibliothécaires accomplissent et gèrent des tâches multiples reliées à l'information. Pour effectuer leur travail de manière efficace, ils ou elles doivent :

- ♦ comprendre comment organiser l'information;
- ♦ analyser les besoins des utilisateurs et utilisatrices et les aider à clarifier leur pensée pour ajouter de la précision quant à la nature de l'information recherchée,
- ♦ concevoir et évaluer des systèmes d'information qui permettent une interaction efficiente et efficace avec l'utilisateur ou l'utilisatrice,
- ♦ fournir de l'information de qualité aux responsables du processus décisionnel et s'assurer de la valeur de cette information,
- ♦ comprendre le milieu économique et social dans lequel leurs organisations fonctionnent,
- ♦ être au courant des enjeux juridiques, économiques, éthiques et de gestion pertinents.

La majorité du travail effectué dans les bibliothèques du gouvernement fédéral est, de par sa nature, invisible à l'observatrice ou à l'observateur occasionnel. On ne connaît souvent que le résultat ou le produit final – l'information colligée ou le nom du ou de la spécialiste à contacter, l'information soigneusement examinée et organisée qui se retrouve à partir d'un site Web ou d'un portail, le catalogue de la bibliothèque disponible sur Internet. C'est pourquoi il est important de mettre de côté les stéréotypes associés au travail de la ou du bibliothécaire professionnel. La plus grande part du travail « visible » effectué dans les bibliothèques, comme le prêt et le rangement des livres, la compilation de listes de sources et l'orientation de la clientèle, ne reflète pas le travail de la ou du bibliothécaire professionnel.

1.2 L'Outil de référence

But

Cet *Outil de référence* fournit aux ministères un guide pour les aider à rédiger et à évaluer les descriptions de travail des bibliothécaires; il a pour but:

- ♦ d'aider les bibliothécaires et leurs gestionnaires à mieux comprendre et interpréter la Norme générale de classification (NGC) et son application au travail de bibliothécaire dans la fonction publique;
- ♦ de donner des exemples d'activités de travail et d'énoncés descriptifs d'éléments, ainsi que de l'information utile à l'appui de huit éléments clés, pour aider à corriger les faiblesses les plus fréquentes dans la rédaction des descriptions de travail des bibliothécaires;
- ♦ de fournir aux évaluateurs et évaluatrices de l'information qui les aidera à comprendre et à évaluer le travail des bibliothécaires et à s'assurer que les cotes sont exactes et cohérentes.

Contenu et champ d'application

Dans l'*Outil de référence*, on a mis l'accent sur les huit éléments identifiés par la collectivité des bibliothécaires comme étant les plus importants à examiner. Cet *Outil de référence* ne donne pas de descriptions de travail repères. Il fournit plutôt, pour chaque élément, des ancrages avec les cotes proposées à différents degrés, auxquels on a ajouté de l'information utile. Ces ancrages servent comme d'exemples de format et de contenu qui correspondent, pour les éléments respectifs, aux degrés suggérés. Ces ancrages doivent être combinés avec l'information décrivant les difficultés courantes, les liens, etc., pour que l'*Outil de référence* serve de guide à la rédaction et à l'évaluation des descriptions de travail.

Comment utiliser l'Outil de référence

Cet *Outil de référence* complète, sans les remplacer, les documents officiels, soit la Norme générale de classification, *Facteurs et éléments 2.0* (la Norme), les *Lignes directrices supplémentaires d'application 2.0*, ainsi que le *Guide de rédaction des descriptions de travail 2.0*. Avant de décrire le travail pour un élément donné, le rédacteur ou la rédactrice d'une description de travail aurait avantage à lire les sections pertinentes de chacun des documents officiels, ainsi que l'*Outil de référence*. Lors de l'évaluation des descriptions de travail des bibliothécaires, on suggère aux membres du comité d'évaluation de revoir l'*Outil de référence* pour avoir présente à l'esprit l'application de la Norme générale de classification au travail des bibliothécaires. Le format de l'*Outil de référence* incite les utilisateurs et utilisatrices à faire

preuve du maximum de souplesse pour sélectionner les ancrages qui reflètent le mieux le travail décrit et pour les adapter, au besoin.

Norme générale de classification : Documents de référence et ressources supplémentaires

- ◆ Publications officielles du Secrétariat du Conseil du Trésor
- ◆ *Norme générale de classification (NGC) 2.0 – Facteurs et éléments*
- ◆ *Norme générale de classification (NGC) 2.0 – Lignes directrices supplémentaires d'application*
- ◆ NGC – Bulletins techniques
- ◆ *Norme générale de classification 2.0– Rédaction des descriptions de travail, Apprentissage autogéré*
- ◆ NGC – *Manuel de l'analyse de l'impact sur les organisations*

Il est possible de se procurer ces documents sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

<http://tbs-sct.gc.ca/ucs-ngc/francais/norme.html>

2.1 Rappels concernant la définition de l'élément

- L'élément vise à mesurer à la fois l'étendue de la responsabilité et l'impact de l'information quant à l'utilisation qui en est faite par d'autres.
- Dans le domaine de la bibliothéconomie, l'information est *à la fois contenu et processus*. Dans le travail des bibliothécaires, il importe de prendre en compte la responsabilité à l'égard de l'information elle-même, la responsabilité liée à la localisation de l'information et la responsabilité associée aux bases de données qui emmagasinent et transmettent l'information. *Dans ce dernier cas, il s'agit d'une responsabilité à l'égard d'une ressource matérielle ou d'un produit*. Plusieurs postes de bibliothécaire se verront attribuer une cote pour ces deux éléments.
- Les « autres » peuvent être des collègues de l'unité de travail, des clients et clientes ou des gestionnaires hiérarchiques du ministère ou d'autres ministères, d'autres ordres de gouvernement, des partenaires d'affaires ou le grand public. Dans l'échelle de l'impact, on cherche davantage à savoir *comment les autres utilisent l'information* plutôt qu'à savoir qui sont ces personnes. L'échelle progressive de l'impact précise que l'information peut être utilisée pour maintenir le fonctionnement de l'organisation, l'améliorer, avoir accès à ses services et programmes et développer de l'information nouvelle.
- L'échelle de l'étendue tient compte du degré de responsabilité et de la latitude en matière de prise de décision sur l'information.

2.2 Activités fréquentes des bibliothécaires

Les activités du secteur du domaine de la bibliothéconomie se rapportant à *Information utilisée par d'autres* sont semblables à celles d'autres domaines de la fonction publique. Par exemple :

- | | |
|-----------------------------------|---|
| -Encadrement et formation | -Préparation de la correspondance ministérielle |
| -Rapports internes | -Préparation des réponses liées à l'accès à l'information |
| -Rôles en matière de consultation | -Rôles associés au soutien à la clientèle |
| -Rôles associés à la recherche | |

2.3 Difficultés courantes associées à cet élément

- ◆ On croit souvent, à tort, que les degrés A et B s'appliquent à la clientèle interne et les degrés C et D à la clientèle externe. La clientèle qui bénéficie du travail des bibliothécaires est à la fois interne et externe.
- ◆ Il y a une tendance à ne pas décrire de manière exhaustive la responsabilité associée à l'information utilisée par d'autres. La responsabilité qu'impose le travail des bibliothécaires constitue souvent le point de départ de l'élaboration de nouvelles politiques ou procédures, puisque ce travail consiste à fournir l'information de base pour la modification ou la conception des politiques et procédures. Les bibliothécaires veillent à ce que les connaissances les « meilleures », les plus exactes, pertinentes et actuelles soient mises à la disposition des élaborateurs et élaboratrices de politiques, des chercheurs ou chercheuses et des cadres supérieurs pour lesquels cette information représente le fondement de leur travail. Ce lien relatif au produit final est souvent négligé et devrait recevoir la cote (les cotes) B, C ou D, selon l'utilisation prévue du produit final.

- ♦ Il existe un stéréotype selon lequel les bibliothécaires sont des « personnes qui trouvent des livres ». Il faut reconnaître l'évolution du domaine; la gestion de l'information se fait au moyen des nouvelles technologies et pose de nouveaux défis, avec la prolifération de l'information et des médias d'information.
- ♦ Les bibliothécaires sont des professionnels et professionnelles de l'utilisation de la technologie de l'information et des facilitateurs et facilitatrices en matière de prise de décisions efficaces par les utilisateurs et utilisatrices de l'information. Les descriptions de travail des bibliothécaires ne précisent pas souvent comment les autres se servent de l'information pour élaborer une politique ou comme fondement pour approfondir un problème de recherche. La NGC reconnaît toutefois qu'il s'agit d'une responsabilité partagée et que ce travail devrait être décrit et coté. Il est parfois difficile de refléter ces activités dans une description de travail, étant donné qu'on ne connaît pas toujours les résultats ou les produits finaux auxquels l'information contribue.
- ♦ Il existe une certaine confusion entre le contenu - c'est-à-dire l'information en soi – et le « contenant » (livre, logiciel, cédérom) qui devrait être traité comme une ressource matérielle.

2.4 Liens

La responsabilité à l'égard de l'information tend à exiger de l'habileté et de l'effort. Il faut rechercher des indices de la responsabilité en matière d'information dans la description des éléments inclus dans ces facteurs (et inversement). Le travail qui comporte un degré élevé de responsabilité en matière d'information puise également dans la connaissance du domaine de travail ou la connaissance du contexte. Par exemple :

- ♦ Application de la connaissance du domaine de travail : dans le domaine de la bibliothéconomie, les gens s'acquittent de leurs responsabilités en matière d'information en puisant dans leur connaissance approfondie des théories et des concepts de la bibliothéconomie, y compris les méthodologies de recherche, la gestion et l'entreposage de l'information électronique et les techniques de recherche qui s'y rattachent.
- ♦ Connaissance du contexte : une connaissance de l'organisation cliente (le ministère) est nécessaire pour être en mesure de fournir des conseils en matière d'information à la direction ou aux analystes de politiques. De même, la connaissance des programmes informatiques et des autres outils informatiques du ministère pourrait faire partie de la connaissance du contexte au degré B. La connaissance des processus et des pratiques en vigueur dans l'ensemble de la fonction publique, comme le processus budgétaire annuel, devrait faire partie de la connaissance du contexte au degré C. Par ailleurs, les bibliothécaires doivent généralement posséder des connaissances modérées, sinon approfondies, d'un domaine spécialisé relié au mandat du ministère en vue d'évaluer la pertinence et la validité des données fournies.
- ♦ Argent : les bibliothécaires sont responsables de la planification et de la budgétisation des ressources financières, de façon à obtenir la meilleure valeur pour l'argent dépensé pour assurer le meilleur accès possible à la clientèle, notamment les gestionnaires, les analystes de politiques et les chercheurs ou chercheuses. Cette tâche est difficile à cause des coûts élevés associés à l'information en raison de la prolifération des nouvelles technologies, du matériel et des logiciels, ainsi que des coûts croissants liés aux documents imprimés et aux outils et services d'information.
- ♦ Effort intellectuel : la prestation d'information et de données de recherche exige de plus en plus un degré élevé d'effort intellectuel. À titre d'exemple, mentionnons l'accès à l'information électronique. Bien que cette information soit plus rapidement et facilement utilisable, un effort intellectuel plus intense est requis pour être en mesure d'évaluer la masse toujours croissante d'information, de voir à son exactitude et à sa pertinence et d'élaborer de nouvelles stratégies de recherche pour extraire, d'un large éventail de données désordonnées,

de l'information à laquelle la clientèle puisse avoir accès avec facilité et rapidité. Voilà un autre exemple d'un travail si bien fait qu'on a tendance à ne pas tenir compte de l'effort intellectuel exigé. La difficulté augmente lorsqu'il faut se tenir au fait de l'évolution en matière de gestion, de disponibilité, d'entreposage et de récupération de l'information.

2.5 Progression de l'échelle

Étendue :

Le gros du travail des bibliothécaires sera coté aux degrés 3 et 4, bien l'éventail complet du travail puisse se retrouver à tous les degrés. Parmi les activités cotées 2, mentionnons : Au degré 2, le travail peut consister à donner suite aux demandes d'information de base provenant de l'intérieur du gouvernement ou du grand public; à répondre aux demandes de publications et à fournir d'autres documents de première main; à cataloguer et récupérer de l'information courante selon les processus établis; à monter des présentoirs d'information. Le plus souvent, ces tâches sont effectuées par d'autres membres du personnel des bibliothèques; les superviseurs ou les superviseuses en auront toutefois la responsabilité partagée.

Impact :

Au degré A, l'information est utilisée par les autres pour continuer à faire ce qu'elles ou ils font et pour pouvoir passer aux étapes suivantes de leur travail.

Au degré B, l'information est utilisée par les autres pour modifier ou améliorer ce qu'elles ou ils font. Il peut s'agir de résoudre des problèmes qui perdurent ou de modifier un processus. L'information qui permet de concevoir ou d'élaborer de nouveaux systèmes ou de nouvelles applications est cotée au degré B.

Au degré C, l'information est fournie à une clientèle externe au ministère, clientèle qui a le choix de se prévaloir de services ou de programmes gouvernementaux auxquels l'information dispensée permet d'accéder.

Au degré D, l'information est partie intégrante du travail d'exploitation de recherches scientifiques.

2.6 Exemples de caractéristiques du travail

Exemples de caractéristiques du travail		Cote
Interpréter et formuler des recommandations sur la responsabilité et les engagements du gouvernement quant aux exigences législatives, aux politiques et aux normes de l'organisme central concernant la collecte, l'entreposage, l'élimination et la gestion des données et de l'information de la bibliothèque. Les interprétations et les recommandations sont fournies sous forme d'avis oraux ou écrits et de rapports écrits. Les cadres supérieurs se servent de l'information pour prendre des décisions à l'égard des outils, des services et des processus d'information requis pour améliorer le fonctionnement du ministère et lui permettre de répondre à ses obligations.		B4
En tant qu'expert ou experte technique du ministère ou de l'organisme dans des secteurs précis du domaine ou du marché, fournir un service national de consultation technique faisant autorité aux représentants et aux représentantes du ministère ou de l'organisme, relativement aux demandes de recherche et d'information. Les cadres supérieurs des programmes et des politiques se servent de cette information en vue de proposer de nouvelles politiques et réglementations.		B4

Exemples de caractéristiques du travail	Cote
Examiner les exigences opérationnelles et les orientations stratégiques en vue de formuler des recommandations stratégiques sur la gestion de la bibliothèque et de l'information. Évaluer l'orientation à venir des fonds et des systèmes techniques de la bibliothèque dans le contexte de l'orientation stratégique du ministère et en recommander la modification ou la réorientation, lorsque les fonds actuels ou les systèmes techniques ne complètent pas la stratégie ou ne l'appuient pas. Le travail exige l'examen et l'analyse d'un large éventail de documents de première main, ainsi que l'élaboration et la synthèse de ces documents. Les cadres supérieurs considèrent cette information comme étant le fondement de la stratégie de la bibliothèque ministérielle.	B4
Élaborer des politiques, des normes, des systèmes d'information et des procédures régissant la prestation de services de bibliothèque, de recherche et de gestion des connaissances à l'appui de l'organisme. Les cadres supérieurs se servent des politiques et des normes comme points de repère pour évaluer si des services d'information exhaustifs, proactifs et souples sont fournis à la clientèle de l'organisme et à celle de l'extérieur. Certaines normes et une partie de l'information seront utiles aux organisations à l'échelle nationale et internationale, aux gouvernements provinciaux, aux chercheurs et aux chercheuses, à la clientèle d'affaires, aux médias et au grand public.	B4
Effectuer de la recherche et des études complexes, approfondies et pluridimensionnelles dans les secteurs des programmes ou des politiques du ministère en vue de fournir de l'information qui servira à la conception de cadres, de stratégies et de prises de positions en matière de programmes et de politiques. Examiner d'un œil critique, évaluer et commenter les sources d'information internes et externes et leur fiabilité. La clientèle se sert de l'information fournie pour la prise de décisions stratégiques quant à la gestion des dossiers ou des questions de politiques et pour la recherche dans le cadre de la conception de politiques, de propositions et de stratégies pour les programmes.	B4
Concevoir et créer des stratégies destinées à appuyer et à exploiter l'information et les sources de connaissances ministérielles pour promouvoir le partage des personnes-ressources, des pratiques exemplaires et des leçons tirées en vue d'accroître l'efficacité de l'organisation. Ces activités sont directement liées à l'élaboration et à la mise en œuvre de stratégies de GI à l'échelle du ministère portant sur l'entreposage, la gestion, la diffusion et le partage de l'information et des sources de connaissance ministérielles.	B4
Concevoir des notices ou des descriptions bibliographiques nouvelles pour le catalogue de la bibliothèque (c'est-à-dire la base de données) en analysant le sujet et la classification, là où il n'existe pas de notices pertinentes, pour que la clientèle puisse accéder aux documents de la collection et à des ressources choisies à l'extérieur. Cette information est utilisée par le personnel du ministère ou d'autres ministères pour l'aider à atteindre les objectifs ministériels, ou par les membres du public qui utiliseraient les services ou les collections spécialisées pour faire avancer leurs recherches.	C4
Choisir de l'information comme des articles et d'autre matériel de référence, compiler des listes de personnes et de sites à partir d'autres sources et approfondir cette information en créant des annotations, des résumés analytiques et des bibliographies ainsi que de nouvelles taxonomies ¹ et rendre cette information disponible par l'entremise de divers services dont des portails ² Web. Cette information permet à la clientèle du ministère, d'autres ministères ou au public d'avoir accès à de l'information du ministère ou d'autres ministères, ainsi qu'à celle du secteur public, pour étayer ses besoins en matière de recherche. Cette recherche permet ensuite de faire progresser la conception ou l'amélioration des programmes fédéraux destinés aux Canadiennes et aux Canadiens, ou encore de concevoir de nouvelles politiques ou de nouvelles lois.	D3

¹ Taxonomie : étude de la classification des documents en fonction de leurs ressemblances et de leurs différences. Science ou technique de classification.

Exemples de caractéristiques du travail	Cote
Élaborer des stratégies et des lignes directrices visant à conserver l'information pour l'utilisation des prochaines générations de chercheuses ou de chercheurs (au sein du gouvernement ou à l'extérieur de celui-ci), y compris les collectivités internationales (p. ex., dans les domaines de la défense ou de la diplomatie) pour l'exploiter plus tard, au moment d'instituer des politiques et des programmes de gestion de l'information, pour modifier les règlements et lignes directrices en vigueur ou en concevoir de nouveaux et rendre des décisions reliées à la conservation de l'information.	D4

² Portail: site Web qui sert de point de départ vers d'autres destinations ou activités sur le Web. Le portail dispense habituellement des services comme du courrier électronique, des groupes de discussion pour clavardage en direct, de la recherche, du contenu et des sources d'information. Il s'agit d'un site Web considéré comme un point d'entrée vers d'autres sites Web, souvent en étant lui-même un moteur de recherche ou en permettant l'accès à des outils de recherche. Il sert de point d'entrée pour « la bibliothèque locale, portail du savoir ».

3. Élément 3 Leadership des ressources humaines

3.1 Rappels concernant la définition de l'élément

- ◆ Cet élément vise à mesurer autant les exigences officielles traditionnelles de la gestion des personnes que les nouveaux modes de travail en équipe, de leadership de projets et de leadership dans le cadre d'alliances.
- ◆ L'élément doit être évalué en fonction des responsabilités globales, et non d'après quelques mots clés.
- ◆ Le degré 4 ne constitue pas nécessairement le premier niveau de supervision.
- ◆ Le terme « multidisciplinaire » comprend les projets plurifonctionnels. Ce terme pourrait inclure le leadership de projets très complexes comprenant de nombreux sous-projets.

3.2 Certaines activités principales du domaine de la bibliothéconomie se rapportant souvent à l'élément:

- ◆ Gérer des projets
- ◆ Encadrer et initier des collègues
- ◆ Gérer une bibliothèque ou une unité au sein d'une bibliothèque
- ◆ Superviser et gérer quotidiennement, y compris fixer des buts et établir des priorités, établir les horaires, attribuer le travail et l'évaluer
- ◆ Déterminer les besoins en ressources humaines et autoriser l'affectation des ressources
- ◆ Prendre des décisions officielles en matière de ressources humaines, comme la dotation et la planification de la formation
- ◆ Présider des comités interministériels, internationaux, multipartites ou bilatéraux
- ◆ Gérer et contrôler des experts-conseils ou des expertes-conseils
- ◆ Gérer des processus de consultation auprès d'une équipe
- ◆ Participer à des équipes et à des comités
- ◆ Contribuer au perfectionnement professionnel de ses collègues grâce à des conseils techniques.

3.3 Difficultés courantes associées à cet élément

- ◆ Former du personnel qui ne fait pas partie de sa propre équipe, y compris le personnel de l'extérieur de la bibliothèque, doit se retrouver sous l'élément « Information utilisée par d'autres », plutôt que sous « Leadership des ressources humaines ».
- ◆ Il y a une tendance à ne pas prendre en considération le leadership informel, dans le cadre de la gestion d'un projet, quand le ou la responsable du projet n'a pas de pouvoirs délégués concernant les décisions relatives aux ressources humaines.
- ◆ Le leadership au sein d'équipes dans lesquelles il n'y a pas de relation hiérarchique officielle peut être considéré comme du leadership.
- ◆ Le souci et la responsabilité à l'égard du bien-être, de l'apprentissage et de la formation de l'employé ou de l'employée faisant partie de sa propre équipe font partie de l'élément « Leadership des ressources humaines » et non de l'élément « Bien-être d'autrui ».
- ◆ Le travail relié à la sélection des fournisseurs de services (comme l'élaboration d'une demande de proposition, un examen des soumissions, etc.) entre sous l'élément « Information utilisée par d'autres » et non sous « Leadership des ressources humaines ».
- ◆ Dans la même veine, le travail effectué à certaines étapes du processus de dotation, particulièrement lorsqu'on y contribue à titre d'expert ou d'experte en la matière, constitue une responsabilité relevant de l'« Information utilisée par d'autres », plutôt que du « Leadership des ressources humaines ».

- ♦ On remarque une tendance à négliger la responsabilité de gestion dans le travail de bibliothéconomie pour se concentrer sur les aspects fonctionnels du travail.

3.4 Liens

Le leadership des ressources humaines fait appel à certaines habiletés et demande un effort. Il faut s'inspirer des descriptions des éléments de ces facteurs (et vice versa) pour mieux comprendre la responsabilité en matière de leadership des ressources humaines.

- ♦ Application de la connaissance du domaine de travail - Les responsabilités en matière de leadership supposent généralement des connaissances en gestion ou en gestion de projet, sous l'élément « Connaissance du poste » <<Application de la connaissance du domaine de travail>> .
- ♦ Argent - Les responsabilités en matière de leadership, particulièrement aux degrés les plus élevés, sont souvent associées à des responsabilités en matière d'argent, plus précisément en matière de planification et de budgétisation .
- ♦ Argent - Les responsabilités en matière de leadership associées à la gestion de projet peuvent aussi englober des responsabilités de planification et de budgétisation, ainsi que d'acquisition de biens et de services.
- ♦ Connaissance du contexte - Les responsabilités en matière de leadership nécessitent généralement une connaissance du contexte de sa propre unité de travail, au moins au degré 3 et souvent aux degrés 4 ou 5.
- ♦ Connaissance du contexte - Le leadership peut également nécessiter une certaine connaissance du contexte des politiques et des processus de la fonction publique en matière de ressources humaines. Toutefois, dans le cas des membres de la collectivité des LS, cette connaissance du contexte sera moins approfondie que dans le cas de la connaissance du contexte d'un domaine précis d'expertise ou de la bibliothéconomie.
- ♦ Information utilisée par d'autres - L'encadrement et le perfectionnement des membres de son équipe font partie de l'élément « Leadership des ressources humaines ». La formation et la prestation de conseils ou d'une orientation à d'autres personnes (dont les utilisateurs et utilisatrices) font partie de l'élément « Information utilisée par d'autres ».
- ♦ Communication - Selon la nature des interactions avec le personnel, il peut être nécessaire de posséder des habiletés à comprendre les autres et à se faire comprendre à un degré supérieur à 1. Il ne faudrait toutefois pas tenir pour acquis que toutes les communications liées au leadership sont à un degré supérieur à 1.
- ♦ Effort intellectuel - Des aspects du travail liés à l'exercice du leadership exigent de régler, souvent simultanément, de nombreux problèmes en matière de ressources humaines ou reliés à l'organisation.
- ♦ Effort psychologique/émotionnel - Le leadership, surtout lorsqu'il est exercé dans des situations de gestion du changement, pourrait exiger un effort psychologique et émotionnel.

3.5 Exemples de caractéristiques du travail

Exemples de caractéristiques du travail		Cote
Participer à des réunions et à des comités d'équipes de projets (catalogage, référence, acquisition, circulation, programme) pour partager ses idées et son expertise avec d'autres personnes.		2
Encadrer et orienter ses collègues pour contribuer au perfectionnement de leurs compétences. Cette responsabilité est partagée avec d'autres membres du personnel de la bibliothèque.		2
Coordonner et faciliter les réunions et les discussions. Le travail comprend l'identification des participants ou des participantes possibles et exige de prendre des mesures et les arrangements nécessaires pour assurer leur présence, l'établissement de		3

Exemples de caractéristiques du travail	Cote
l'ordre du jour et de l'horaire des réunions et des sessions, le suivi des progrès, le suivi des décisions prises et le partage d'information.	
Gérer les activités courantes d'une équipe (collections, références, etc. – préciser) et aider les membres de l'équipe à offrir un service efficace à la clientèle. Le travail comprend des activités comme encadrer, recommander la formation, approuver les congés et le temps supplémentaire et évaluer le travail des membres de l'équipe.	4
Gérer et motiver le personnel de la section, qui comprend divers groupes de travail (par exemple, des groupes chargés de la circulation ou des références); planifier et fixer les buts, les objectifs, les priorités, le travail et les plans de formation; transmettre les valeurs de l'organisation et les principes de leadership éthique; attribuer les tâches; suivre les progrès et fournir de la rétroaction; offrir des conseils reliés à la carrière, aux occasions d'avancement et du mentorat; cerner les besoins en matière de ressources humaines; réaffecter les ressources au sein de la section et diriger les activités de dotation, au besoin; remplir les rapports d'appréciation du rendement du personnel; coordonner et suivre les enjeux en santé et sécurité au sein de la section. Cette responsabilité n'est pas partagée.	5
Mettre sur pied et diriger des équipes pluridisciplinaires intergouvernementales et du secteur privé qui analysent et évaluent la gestion de l'information ou des bibliothèques ainsi que les activités d'élaboration et d'acquisition de produits d'information et qui fournissent des conseils à cet égard; procéder à l'essai et à l'achat de produits commerciaux; établir les normes de qualité et d'accès; améliorer les dispositions relatives à la livraison et concevoir du matériel de promotion. Fixer les buts, les objectifs et le calendrier de travail et s'assurer de pouvoir disposer des ressources financières pour accomplir le travail.	6
Diriger, présider et faciliter des groupes de travail continus et des équipes pour de vastes projets spéciaux pluridisciplinaires et à plusieurs paliers auxquels participent nombre de bibliothèques ministérielles ou d'organismes, y compris fixer les buts et les priorités des projets, autoriser les besoins en matière de ressources humaines et leur recrutement, attribuer et contrôler le travail du personnel, de ses collègues et des fournisseurs par l'entremise des chefs d'équipes. Ce poste exige de mettre à contribution sa compétence fonctionnelle et de donner des conseils aux chefs d'équipes pour orienter le projet et les résultats des programmes.	6

4. Élément 4 Argent

4.1 Rappels concernant la définition de l'élément

- ♦ L'élément est destiné à mesurer la responsabilité à l'égard de l'argent dans l'optique de la modernisation de la fonction de contrôleur.
- ♦ Ce n'est pas sur le montant d'argent qu'il faut concentrer l'attention, mais bien sur la *gestion du risque financier* associé au travail.
- ♦ Il faut considérer le risque en fonction de la latitude dont on dispose en regard de la dépense de fonds.
- ♦ L'échelle d'évaluation suit une progression cumulative. Ceci signifie que l'évaluation à un degré supérieur implique que celui-ci comprend les degrés de responsabilité décrits à des échelons inférieurs.

4.2 Certaines des activités principales du domaine de la bibliothéconomie se rapportant souvent à l'élément:

- ♦ Planifier des projets et budgétiser.
- ♦ Planifier l'acquisition de biens et de services, budgétiser et dépenser des fonds.
- ♦ Planifier les immobilisations à l'égard de l'espace, l'organisation de l'espace, l'équipement, etc.
- ♦ Analyser et négocier les occasions d'acquérir des collections ou des systèmes.
- ♦ Négocier et acquérir des marchés de prestation de services pour l'ensemble du ministère.

4.3 Difficultés courantes associées à cet élément:

- ♦ L'obtention de fonds a trait au travail qui relève du domaine des revenus. Ce travail peut inclure la négociation de modalités de partage des coûts avec d'autres parties. Il ne s'agit pas d'inclure tous les flux financiers internes. L'accent est mis sur l'obtention de fonds dans le cadre d'ententes de type « marchés ».
- ♦ Ne pas tenir compte du risque et de la latitude en évaluant l'étendue de la responsabilité.
- ♦ On confond souvent la responsabilité à l'égard de l'information et la responsabilité à l'égard de l'argent.

4.4 Liens et autres conseils

L'exercice de la responsabilité à l'égard de l'argent exige certaines habiletés et de l'effort. Il faut s'inspirer de la description des éléments de ces facteurs pour identifier la responsabilité en matière d'argent (et vice versa).

- ♦ Connaissance du contexte - Généralement, les responsabilités à l'égard de l'argent nécessitent aussi la connaissance du contexte de sa propre unité de travail, au moins au degré 3 et souvent aux degrés 4 ou 5. Elles nécessitent aussi la connaissance du contexte du ministère, du gouvernement, des lignes directrices du Conseil du Trésor et des lois fédérales comme la *Loi sur la gestion des finances publiques*.
- ♦ Ressources matérielles et produits - Il faut faire la distinction entre la responsabilité du développement, de l'exploitation et de l'entretien des ressources et des produits, notamment leur aliénation, et l'aspect financier de la planification et de la budgétisation de leur cycle de vie.
- ♦ Effort intellectuel - Il peut s'avérer nécessaire de déployer un effort intellectuel pour effectuer les analyses financières complexes liées à la responsabilité en matière de résultats financiers ou de gestion du risque que suppose la planification des activités.

- ♦ Le recouvrement des créances (les sommes dues pour des photocopies, des livres perdus, etc.) est souvent oublié au sous-élément B, Obtention de fonds. La décision de ne pas recouvrer ces créances (radiation des comptes débiteurs) devrait aussi être traitée dans ce sous-élément.
- ♦ Le recouvrement des coûts comprend le recouvrement de dépenses pour les services fournis à la clientèle à l'extérieur du ministère ou de l'organisme. Par exemple : donner accès aux collections spéciales, aux outils de recherche d'information ou à de vastes recherches nécessitant l'utilisation d'outils, de collections ou de matériel qui supposent des frais.
- ♦ La gestion d'abonnements est un facteur important de coûts et devrait être traitée au sous-élément A, Planification et contrôle.
- ♦ Le travail de bibliothécaire couvre tous les degrés, de 1 à 5, du sous-élément A, Planification et contrôle; toutefois, la plus grande partie du travail des LS se situera aux degrés 2 à 5.
- ♦ Il y a une responsabilité à l'égard de l'argent dans tous les domaines du travail de bibliothéconomie et de gestion de l'information mais l'étendue de cette responsabilité varie. Par exemple, cette responsabilité peut être plus importante dans le domaine de l'acquisition et du développement de collections et être moins importante dans le domaine de la prestation de services de référence.
- ♦ Le contenu de la collection a des répercussions sur le risque.
- ♦ Le travail de bibliothécaire exigerait normalement un degré de responsabilité de 2 à 4 pour le sous-élément Dépense de fonds.
- ♦ En règle générale, le degré 5 du sous-élément Obtention de fonds est plus susceptible de se retrouver à la Bibliothèque nationale qu'à la bibliothèque d'un ministère ou d'un organisme.
- ♦ Au fur et à mesure qu'on se déplace du degré 1 au degré 5, la complexité augmente en commençant à partir du suivi des dépenses et des simples comparaisons de prix jusqu'à la responsabilité formelle de gérer des composantes de budget plus importantes et plus complexes ou des budgets entiers.

4.5 Exemples de caractéristiques du travail

Planification et contrôle	Cote
Effectuer le suivi du budget des dépenses pour les services et formuler des recommandations aux gestionnaires de la bibliothèque au sujet des besoins budgétaires à venir conformément aux politiques ministérielles en matière de finances.	A2
Effectuer des analyses coûts-avantages et établir des prévisions de coûts d'après les exigences des propositions de projets en vue de l'élaboration de systèmes et produits automatisés et pour assurer l'utilisation efficace des ressources disponibles (impression, services en ligne, cédéroms). Latitude pour formuler des recommandations à partir d'un certain nombre d'options.	A3
Planifier et élaborer les budgets des programmes, des services et des projets en matière d'information à la clientèle et formuler des recommandations au sujet des besoins en ressources aux gestionnaires clients aux fins d'approbation. Cette activité exige d'établir les prévisions des coûts, d'effectuer des analyses coûts-avantages et des analyses de risques, ainsi que de recommander les niveaux de ressources.	A3
Diriger et effectuer la planification financière à long terme pour les besoins stratégiques et opérationnels. Il existe de nombreux centres de responsabilité. Une évaluation est effectuée pour établir l'approche stratégique qui répond le mieux aux objectifs de l'organisation.	A4
Assumer la responsabilité de la préparation du budget, ce qui comprend plusieurs centres de responsabilité. Les responsabilités incluent la planification financière et opérationnelle, les prévisions, la recommandation de niveaux de ressources, le suivi des budgets et des dépenses, la gestion des budgets d'acquisition, des salaires et de l'exploitation pour veiller à ce que les fonds disponibles soient utilisés de façon optimale et qu'aucun dépassement de coûts ne	A4

Planification et contrôle	Cote
surviennne. Pleins pouvoirs quant à la gestion du budget de la direction, très grande latitude pour prendre des décisions en matière de planification de budget et de réaffectation des ressources dans le cadre de paramètres généraux établis par le directeur général ou la directrice générale en collaboration avec d'autres cadres supérieurs de la direction générale.	
Approuver les plans et les budgets élaborés par toutes les sections de la bibliothèque : préparer les analyses de cas pour justifier des fonds supplémentaires; établir les priorités et les niveaux d'affectation pour tous les budgets; effectuer le suivi des niveaux d'engagement par rapport aux plans et aux prévisions; affecter et réaffecter les fonds entre les différents budgets.	A5

Obtention de fonds	Cote
Responsabilité du recouvrement des coûts pour les services fournis aux organismes et aux chercheurs ou chercheuses à l'extérieur du ministère. Bien qu'il existe déjà une structure de taux, le travail comporte une latitude pour appliquer ces lignes directrices, ce qui exige d'examiner diverses options possibles en fonction des pratiques de l'organisme en matière de recouvrement des coûts.	B3
Pleine latitude pour consulter et négocier avec les bibliothèques fédérales, provinciales et non gouvernementales afin d'obtenir des accords de financement conjoint et des accords de partage de coûts, notamment constituer des consortiums pour rendre l'information disponible aux fins de recherche et d'enseignement à des taux réduits ou concevoir des licences d'utilisation sur un site national afin de donner un accès aux clients et clientes d'organisations gouvernementales et non gouvernementales à un coût avantageux. Ces marchés ont une valeur monétaire élevée et l'incapacité de négocier un rapport qualité prix optimal a des répercussions sur la capacité d'obtenir d'autres ressources.	B4

Dépense de fonds	Cote
Approuver toutes les dépenses pour des achats (p. ex. des livres, des périodiques, des microformats, des cédéroms, des journaux, etc.) afin de s'assurer que le budget soit dépensé de façon appropriée, que les biens soient reçus et payés, que des demandes d'indemnité soient préparées pour le matériel manquant et que les fournisseurs les plus rentables (qui offrent le meilleur rapport qualité-prix) soient choisis pour la fourniture des biens.	C3
Conclure des marchés et engager des fonds pour obtenir des services professionnels et des biens et en approuver le paiement; pouvoir de choisir les fournisseurs les plus avantageux pour la section et latitude pour refuser d'effectuer le paiement si le travail n'est pas conforme aux spécifications du marché.	C3
Responsabilité de la gestion financière de la bibliothèque, ce qui comprend l'approbation de dépenses pour les salaires et les coûts de fonctionnement; latitude pour réaffecter des fonds entre les budgets pour atteindre les buts et les objectifs du ministère en fonction des priorités changeantes.	C4

5. Élément 5 Ressources matérielles et produits

5.1 Rappels concernant la définition de l'élément

- ◆ Du point de vue des LS, il faut penser aux biens tangibles et aux biens moins tangibles, comme les bases de données et les réseaux. Dans ces cas, c'est le contenu qui est le produit et non seulement le contenant physique. Voici quelques exemples :
 - des bases de données de solutions, comme REMEDY, qui documente les solutions de recherches difficiles et qui devient un répertoire de connaissances;
 - des portails qui sont des bases centralisées de connaissances pour les clients ou clientes afin d'améliorer leur accès aux signets et aux sites analysés, des bases de données sur les personnes-ressources, de l'information filtrée en temps réel et des sources d'information ciblée;
 - le Programme de services de dépôt, qui a le mandat de gérer un réseau institutionnel d'environ 900 bibliothèques et qui fournit une infrastructure publique d'accès au gouvernement du Canada. Le réseau assure aux utilisateurs et utilisatrices un accès sans frais aux objets informationnels gouvernementaux dans des environnements où ils sont entretenus adéquatement, gérés intégralement et rendus accessibles et entreposés d'une manière efficace et où l'équipement technique nécessaire et les experts ou expertes en matière d'information sont disponibles. Cette infrastructure représente une économie importante pour le gouvernement étant donné qu'elle est financée principalement par d'autres ordres de gouvernement et d'autres sources, mais elle n'est disponible au gouvernement qu'en retour des services susmentionnés. On peut trouver des exemples semblables au sein d'Industrie Canada (RéseauBiblio, Rescol; VolNet) et de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (sites avec service en personne);
 - la collection en tant que ressource matérielle proprement dite. La collection de la bibliothèque ministérielle, qui est le répertoire des données historiques du ministère et qui constitue un ensemble unique d'information sur des domaines précis de recherche qui ne se retrouve nulle part ailleurs au monde. L'histoire de la diplomatie étrangère du Canada en est un exemple. Le contenu et la façon dont il est organisé ont tous deux de la valeur et nécessitent un peaufinage constant par des ajouts et des suppressions. Dans ce contexte, c'est la notion de ressource ou de produit pouvant être utilisée de façon productive qui est importante.
- ◆ L'élément est conçu pour mesurer à la fois l'étendue de la responsabilité et l'impact de la ressource ou du produit. L'impact est mesuré en fonction de la facilité avec laquelle la ressource ou le produit peut être remplacé.
- ◆ L'infrastructure de l'information est une ressource cruciale pour le gouvernement.
- ◆ Dans le monde des LS, il est important de considérer *à la fois* les responsabilités vis-à-vis du contenu (Information utilisée par d'autres) et la responsabilité vis-à-vis de l'infrastructure qui conserve et transmet l'information. Certains postes de LS peuvent obtenir des cotes élevées sous les deux éléments.

5.2 Certaines des activités principales du domaine de la bibliothéconomie se rapportant souvent à l'élément :

- ◆ La mise à jour des transactions et des données du système de la bibliothèque, surtout en ce qui a trait aux données utilisées par d'autres.
- ◆ Les activités d'archivage et de récupération de données.
- ◆ Le développement de systèmes de bibliothèque et de base de données.

- ♦ L'essai de systèmes de bibliothèque.
- ♦ L'entretien et la protection de livres, périodiques et de matériel d'archives.
- ♦ La garde de collections pour les clients ou clientes lors de l'évaluation de leur valeur ou de leur catalogage pour le client ou la cliente.

Les activités en bibliothéconomie, en ce qui a trait aux ressources matérielles et aux produits, ont leurs équivalents dans d'autres secteurs professionnels de la fonction publique, surtout le travail qui consiste à entretenir et à développer l'infrastructure dont d'autres personnes dépendent pour effectuer leur travail. Par exemple, dans la collectivité des LS, comme dans plusieurs domaines de la fonction publique, le travail dépend souvent d'un ordinateur comme outil. En règle générale, cet ordinateur personnel n'est pas la ressource principale qui sert à coter le travail des LS en matière de ressources matérielles et de produits. Ainsi, alors que la responsabilité à l'égard des outils est une responsabilité à l'égard de ressources pour son propre usage et est cotée aux degrés A1 ou A2, le travail peut aussi comporter des responsabilités se rapportant à une infrastructure plus étendue et obtenir une cote plus élevée pour cette responsabilité (jusqu'à B4, selon le cas).

5.3 Difficultés courantes associées à cet élément:

- ♦ La description de l'élément est souvent mal rédigée, ne reflétant que sommairement l'étendue réelle des responsabilités, la nature de la ressource matérielle ou du produit et la façon dont les collègues ou les clients ou clientes en dépendent. On a tendance à énumérer des « choses » plutôt que de décrire l'usage productif de la ressource ou du produit et la responsabilité que comporte le travail dans l'élaboration, le fonctionnement et l'entretien de la ressource ou du produit.
- ♦ Il ne faut jamais présumer qu'un mot-clé particulier est le seul indicateur de la cote. C'est souvent le cas pour ce qui est des ressources matérielles et des produits. Il faut prendre en considération la portée des responsabilités. L'approbation de l'achat d'une ressource comprise dans un plan d'immobilisations n'est pas une responsabilité équivalente à celle de la garde continue et de la sauvegarde de cette ressource.
- ♦ La facilité de remplacer une ressource ou des produits peut s'avérer tout un défi à décrire en ce qui a trait aux ressources du type « propriété intellectuelle ». Il faut prendre en considération le fait que des ressources matérielles ou des produits standards d'un fournisseur sont susceptibles d'être remplacés plus facilement que ceux qui ont été faits sur mesure (toutes choses étant égales par ailleurs).
- ♦ Bien qu'il soit vrai que des données sauvegardées ne soient pas irremplaçables, elles peuvent s'avérer néanmoins très difficiles à récupérer au moment opportun.

5.4 Liens

La responsabilité à l'égard des ressources matérielles et des produits, comme toutes les responsabilités, exige de l'habileté et de l'effort. Il faut s'inspirer des descriptions des éléments de ces facteurs pour y trouver des indices de la responsabilité en matière de ressources matérielles et de produits (et vice versa). Un degré élevé de responsabilité pour tout élément doit être basé sur la connaissance, soit la connaissance du domaine de travail soit la connaissance du contexte. Autres liens à prendre en considération :

- ♦ Connaissance du contexte - La connaissance de l'organisation cliente (le ministère) est normalement nécessaire à l'exercice des responsabilités à l'égard des ressources matérielles et des produits pour fournir un appui à la clientèle. De même, une connaissance des logiciels et d'autres outils fréquemment utilisés dans le milieu des bibliothèques pourrait être incluse au sous-élément D de la « Connaissance du contexte ».

- ♦ Communication - Selon la nature des interactions avec les clients ou clientes, il peut être nécessaire d'avoir des habiletés pour comprendre les autres et pour se faire comprendre.
- ♦ Argent - L'acquisition d'une ressource matérielle pourrait entraîner des responsabilités de planification financière et de dépense de fonds. En effet, pour certains postes de LS, ces responsabilités seront plus importantes.
- ♦ Effort psychologique/émotionnel - Les rôles de service à la clientèle de première ligne, surtout dans des cas de diagnostic ou de résolution de problèmes, alors qu'on a affaire à des clientes ou à des clients très frustrés ou mécontents, pourraient exiger un effort psychologique et émotionnel.
- ♦ Effort intellectuel - Un effort intellectuel peut être requis pour concevoir et créer de nouvelles bases de connaissances, surtout dans le contexte de la prolifération d'informations électroniques pour lesquelles il n'existe pas de précédents et où le nombre considérable de données rend très difficile l'extraction d'information.

5.5 Exemples de caractéristiques du travail

Exemples de caractéristiques du travail		Cote
Responsabilité partagée de l'utilisation, du soin et de l'entretien général de la base de données de catalogage utilisée par le personnel et les clients ou clientes pour mener des recherches sur les titres de la bibliothèque. Cette base de données est facile à remplacer en rechargeant le fichier de sauvegarde quotidienne mais il faudrait reprendre jusqu'à une journée de travail.		A4
Utiliser, protéger et entretenir les systèmes automatisés de la bibliothèque (p. ex., les bases de données, l'équipement informatique, les logiciels, les mises à jour des systèmes) et les produits et services d'information électronique (p. ex., les services Intranet ou Internet, les services sur cédéroms) utilisés, d'une part, par le personnel de la bibliothèque pour fournir des services à la clientèle interne et externe, et d'autre part, utilisés directement par la clientèle interne et externe, y compris le grand public. Certains de ces articles peuvent être dispendieux, mais il est facile de remplacer les bases de données en rechargeant les fichiers de sauvegarde (quotidienne et hebdomadaire); dans ce cas, il ne faudrait reprendre qu'une journée ou une semaine de travail.		A4
Concevoir et maintenir les portails ³ d'information électronique en améliorant la réutilisation du capital intellectuel au sein de l'organisation et en favorisant l'accès à l'information non structurée et à l'expertise humaine. Pleine latitude pour concevoir les éléments de conception et les approches qui serviront à créer ce point d'accès unique aux données internes du ministère ou de l'organisme de même qu'à intégrer l'accès aux sources d'information externes (p. ex., le Web, les bases de données à distance, les services de transmission de l'information des données). Le travail exige de créer et d'adapter l'information aux besoins individuels des utilisateurs et utilisatrices et de fournir des services et des caractéristiques qui facilitent la création, le partage et		B4

³ Portail: site Web qui sert de point de départ vers d'autres destinations ou activités sur le Web. Le portail dispense habituellement des services comme du courrier électronique, des groupes de discussion pour clavardage en direct, de la recherche, du contenu et des sources d'information. Il s'agit d'un site Web considéré comme un point d'entrée vers d'autres sites Web, souvent en étant lui-même un moteur de recherche ou en permettant l'accès à des outils de recherche. Il sert de point d'entrée pour « la bibliothèque locale, portail du savoir ».

Exemples de caractéristiques du travail	Cote
l'utilisation des connaissances de l'organisation. Puisque le travail exige également la création de nouvelles taxonomies ⁴ en vue d'organiser les points d'accès à l'information et la création de métadonnées ⁵ en vue de cerner l'information devant être récupérée, il peut s'avérer difficile de les remplacer au moment voulu.	
Concevoir des services ou des produits spécialisés (bases de données, sites Web, sites intranet, précis, bibliographies, répertoires, résumés, notamment l'information unique précise sur un sujet et les outils de recherche et de navigation) en vue de répondre aux besoins hautement spécialisés en matière de recherche et d'information de la clientèle de la bibliothèque, à la fois de l'intérieur du gouvernement fédéral et à l'échelle nationale et internationale.	B4
Responsabilité partagée de l'utilisation et du soin de la collection de la bibliothèque (p. ex., les livres, les périodiques, les cédéroms) par le personnel et les clients ou clientes. Certains articles sont difficiles et coûteux à remplacer. Le remplacement de certains articles peut entraîner des délais considérables, et c'est un processus qui prend beaucoup de temps et occasionne une interruption du service au personnel et aux clients ou clientes	B4
Responsabilité partagée de l'utilisation, du soin et de la préservation (contrôle de l'environnement, plan d'urgence en prévision de catastrophes, restauration, etc.) des collections de la bibliothèque servant au personnel et aux clients ou clientes. Certains articles (p. ex., des éditions épuisées) peuvent être irremplaçables alors que d'autres (manuscrits, photographies, grands livres, lettres, documents personnels, etc.) sont uniques et, par conséquent, irremplaçables dans leur format d'origine.	C4
Responsabilité d'assurer la sécurité des collections appartenant à d'autres personnes et sous la garde temporaire de la bibliothèque pendant qu'elles sont évaluées par le personnel en vue de leur intégration possible à la collection de la bibliothèque ou en vue d'autres usages. Ces collections sont des ensembles uniques de documents, de textes et d'autres documents faisant partie de collections privées d'experts ou d'expertes de renommée dans un domaine d'étude particulier et elles ne pourraient être remplacées si elles étaient perdues ou endommagées.	C5
Responsabilité partagée de la gérance, de la sécurité et de la mise en application de méthodes de conservation et de l'utilisation appropriée de la collection de la bibliothèque. Certains de ces articles peuvent être dispendieux, fragiles et/ou irremplaçables. Certaines publications peuvent être dispendieuses (p. ex. les livres d'artistes), fragiles (p. ex. les livres écrits en braille ou sur du papier acide fragile), uniques (p. ex. les ouvrages signés par l'auteur qui peut être décédé), rares, épuisés ou ayant des reliures spéciales uniques. Ces collections représentent le patrimoine publié du Canada, sont d'intérêt national et sont importantes pour l'histoire, la culture et l'identité canadiennes; elles ont été rassemblées et conservées pour l'usage et dans l'intérêt du peuple canadien.	C6

⁴ Taxonomie : étude de la classification des documents en fonction de leurs ressemblances et de leurs différences. Science ou technique de classification.

⁵ Métadonnées : informations précises concernant le temps, l'endroit et les fonctions opérationnelles du dossier, les façons dont les données sont structurées et le contenu de la communication elle-même. Les métadonnées garantissent que le dossier sera utilisable au fil du temps, accessible seulement conformément aux modalités déterminées par son créateur ou sa créatrice et aura les propriétés nécessaires pour être complètement fiable sur le plan opérationnel.

6. Élément 7 Application de la connaissance du domaine de travail

6.1 Rappels concernant la définition de l'élément

- ♦ L'application de la connaissance du domaine de travail est centrée sur la connaissance généralement associée à un emploi précis ou à une série d'emplois. Dans le cas d'un ou d'une comptable, c'est la comptabilité. Dans le cas d'une ou d'un médecin, c'est la médecine. Dans le cas d'un ou d'une bibliothécaire, c'est la bibliothéconomie et la science de la gestion de l'information.
- ♦ La NGC reconnaît que la valeur a trait à *l'application* des connaissances pertinentes nécessaires à l'exécution des responsabilités liées au travail. Elle ne s'intéresse pas à la simple possession des connaissances. Il faut donc être attentif lorsqu'il s'agit de déterminer si les connaissances sont requises au travail ou si elles font simplement partie du bagage de connaissances que la personne possède.
- ♦ Dans le domaine de la bibliothéconomie, comme dans de nombreux autres domaines, les gens acquièrent souvent des connaissances précieuses grâce à leur expérience de travail. L'accent est placé sur l'exigence de posséder ces connaissances et non sur la manière dont elles ont été acquises. Les connaissances peuvent être acquises grâce à la formation, aux études et/ou à l'expérience.
- ♦ L'étendue de la connaissance du domaine de travail est mesurée selon les connaissances décrites dans un maximum de quatre secteurs de connaissance distincts.

6.2 Certaines des activités principales du domaine de la bibliothéconomie se rapportant souvent à l'élément

- ♦ La recherche
- ♦ La formulation de conseils aux professionnels et professionnelles d'autres organisations
- ♦ La gestion de projet
- ♦ La gestion des autres – cela comprend la supervision, la gestion de projet, des ressources humaines et des finances
- ♦ La conception, le développement et l'entretien de réseaux de bibliothèques : technologie de l'information, gestion des bases de données
- ♦ La gestion des connaissances – gestion, organisation, diffusion, partage et préservation des données ministérielles et des ressources d'information sous forme électronique ou imprimée.

Les connaissances que doivent posséder les bibliothécaires au sujet des processus fonctionnels ou des stratégies du ministère (comme la réglementation concernant les drogues à Santé Canada ou l'administration des pensions à DRHC) devraient généralement être considérées comme des connaissances du contexte. Selon la situation, il pourrait s'agir de connaissances du contexte aux degrés A, B ou C. Les bibliothécaires doivent connaître les systèmes, les politiques, les pratiques et les normes utilisées dans le secteur privé. Il s'agit encore une fois de connaissances du contexte plutôt que de connaissances du domaine de travail.

Les documents du gouvernement et les données associées à la bibliothéconomie en sont d'autres exemples. Bien que l'on offre des cours traitant des connaissances théoriques exigées d'un ou d'une spécialiste dans chacun de ces domaines, la connaissance requise est ordinairement acquise dans le cadre de l'emploi. En règle générale, il faut plusieurs années pour acquérir les connaissances et l'expertise dans le domaine de la référence pour être considéré comme un ou une spécialiste des documents du gouvernement. L'ensemble des connaissances exigées dans le

cadre de ce travail ne peut s'acquérir uniquement en salle de classe. Elle doit être acquise dans le cadre de l'emploi.

Secteurs de connaissance distincts :

On s'attend à ce que les descriptions de travail des bibliothécaires comportant des secteurs de connaissance distincts de la bibliothéconomie soient chose courante. Mentionnons, par exemple, la musique et le droit, où les connaissances seraient ordinairement acquises grâce à une combinaison d'études, de formation et d'expérience distincte.

Secteur de connaissance principal	Gestion de l'information et bibliothéconomie – Connaissance appliquée à tous les aspects de la bibliothéconomie, y compris : - l'acquisition et le développement - la classification et le catalogage - la méthodologie de recherche - la conception de l'information et la théorie relative à l'organisation de l'information - la mise en marché et les relations avec la clientèle
Secteur de connaissance distinct	Domaine –(p. ex. droit, musique) Connaissance appliquée en vue de comprendre les besoins de la clientèle et de vérifier la valeur et la pertinence de l'information et des données pour être en mesure de fournir un service efficace, adapté à la clientèle.
Secteur de connaissance distinct (pour certains et certaines bibliothécaires, cela fera partie du secteur de connaissance principal)	Conception de systèmes informatiques et d'applications – Connaissance appliquée en vue de fournir des conseils aux concepteurs et conceptrices d'applications sur les outils, les techniques et les processus « dernier cri » en vue de créer de meilleurs logiciels pour le développement d'outils de bibliothéconomie et de processus de transactions avec la clientèle ou d'entreposage et de récupération d'information.
Secteur de connaissance distinct	Gestion de projet – Connaissance appliquée à la mise en œuvre de projets de systèmes en vue de répondre aux exigences de la bibliothèque, y compris l'affectation des ressources et des budgets, la gestion du temps, l'établissement de diagrammes des processus, etc.
Secteur de connaissance distinct	Connaissance en matière de gestion appliquée à la gestion, y compris la gestion des ressources humaines, aux concepts et aux pratiques du leadership, aux théories et aux pratiques de la gestion du changement, à la planification financière, à la budgétisation et au contrôle, à la gestion des biens, aux théories et aux pratiques de la planification opérationnelle et stratégique.
Secteur de connaissance distinct	Connaissance de l'administration publique appliquée à la compréhension du processus législatif, à la structure de gouvernance et de responsabilisation des organisations du secteur public.

6.3 Difficultés courantes associées à cet élément

- ◆ Les descriptions de travail fournissent souvent un aperçu de nombreux secteurs de connaissance dont certains relèvent plutôt de la connaissance du contexte.
- ◆ Si la description de travail comprend trop de secteurs de connaissance relativement restreints et reliés entre eux, les évaluateurs et évaluatrices peuvent ne pas arriver à identifier avec précision les principaux secteurs de connaissance.

- ◆ Pour certains évaluateurs et évaluatrices, cet élément correspond aux exigences relatives aux études officielles ou à l'acquisition d'un titre et ils ou elles ne tiennent pas compte du niveau de connaissance plus approfondie acquise grâce à l'expérience. Il ne faut pas oublier que les cotes les plus élevées de l'échelle requièrent une expérience considérable.
- ◆ Il arrive que la profondeur de la connaissance requise ne soit pas claire. Les évaluateurs et évaluatrices peuvent relever quelques-uns des aspects du travail les plus généralement connus, perpétuant ainsi des stéréotypes. Étant donné l'évolution rapide des exigences du travail pour les postes de bibliothécaires, il importe de décrire clairement la profondeur de la connaissance requise et ce à quoi elle sert – c'est-à-dire, « pour être en mesure de ».

6.4 Liens

En général, on applique la « connaissance du domaine de travail » en s'acquittant de ses responsabilités. Il faut examiner toutes les responsabilités pour obtenir plus d'indices sur les exigences relatives à la « connaissance du domaine de travail ». Si toutes les responsabilités sont cotées à un degré assez bas, on peut généralement conclure que le travail n'exige pas une « connaissance approfondie du domaine de travail ». Par contre, le travail qui obtient des cotes très élevées dans n'importe lequel des six éléments du facteur *Responsabilité* aura tendance à puiser dans des « connaissances du domaine de travail » ou des « connaissances du contexte ».

- ◆ « Effort intellectuel » - Les activités de recherche et d'analyse liées à la bibliothéconomie exigent un degré variable d'effort intellectuel. La « connaissance approfondie du domaine de travail » est souvent appliquée à la résolution de problèmes complexes ou à la réalisation de recherches ou d'analyses de systèmes complexes dans un domaine particulier ou au catalogage initial.
- ◆ La contribution des bibliothécaires au travail d'autres professionnels et professionnelles est souvent « cachée » et n'est pas reconnue. Il s'agit du fondement invisible de la recherche et d'autres processus de résolution de problèmes.
- ◆ Il est fréquent que le travail des bibliothécaires exige des connaissances dans trois secteurs de connaissance distincts (bibliothéconomie, technologie et un domaine particulier comme l'histoire, le droit, etc.). En outre, des connaissances en gestion ou en gestion de projet peuvent aussi être requises.
- ◆ La profondeur de la connaissance requise doit être clairement liée aux activités principales.

6.5 Exemples de caractéristiques du travail

Gestion de l'information et bibliothéconomie		Cote
L'éventail complet du travail de bibliothéconomie se situe du degré 1 au degré 5. Bien que les bibliothécaires accomplissent à l'occasion du travail des degrés 1 à 5, celui-ci est habituellement accompli par d'autre personnel de la bibliothèque.		1 - 5
Le travail exige la connaissance des concepts, des théories, des principes, des méthodes et des normes de la bibliothéconomie et de la collecte, de l'analyse et de la diffusion de l'information, qui est appliquée aux approches complexes associées à l'exploitation d'une bibliothèque. Cette connaissance sert à élaborer des critères de sélection pour les services d'acquisition de la bibliothèque, à cerner la nouvelle recherche et les processus d'évaluation associés aux ressources d'information, à faire de la recherche complexe, à analyser et à évaluer les nouvelles ressources en matière d'information, y compris la conception de métadonnées à l'appui de l'élaboration de nouvelles méthodes de développement et de conservation dans un nouveau domaine de la collection.		6

Gestion de l'information et bibliothéconomie	Cote
Le travail exige la connaissance des théories et des principes de la bibliothéconomie et des sciences de l'information pour être en mesure d'effectuer des recherches, d'analyser et d'évaluer les ressources en matière d'information, de repérer et d'organiser l'information, de concevoir de nouvelles méthodes ou techniques pour la conception et l'élaboration d'outils plus efficaces permettant d'avoir accès aux documents ou de les récupérer en réponse à la demande de la clientèle. Cette connaissance est nécessaire pour concevoir et analyser des propositions, des options et des recommandations en matière de politiques, pour fournir des conseils, pour participer à des comités et à des groupes de travail intraministériels et interministériels et pour recommander de nouvelles approches en vue de résoudre les problèmes rencontrés par l'unité et les membres de l'équipe.	6
Le travail exige la connaissance des théories et des principes de l'organisation de la connaissance, en ce qui a trait à l'analyse du sujet et au repérage, pour concevoir, appliquer et évaluer les diverses façons d'avoir accès aux documents et à l'information en utilisant du vocabulaire contrôlé et du langage naturel (thésaurus, hypertexte et système de soutien), et pour identifier et régler des problèmes grâce à la création et à l'organisation de dossiers bibliographiques pour des monographies, des séries, des documents gouvernementaux, du matériel audiovisuel et d'autres sources d'information, tant dans un environnement manuel qu'automatisé.	6
Le travail exige la connaissances des théories, principes et techniques de bibliothéconomie et de l'information, ainsi que des systèmes d'information; la nature, l'organisation, l'entreposage et le repérage de l'information, là où elle se trouve, ainsi que la manière de l'utiliser, et l'application des nouveaux progrès de la technologie en vue de la préservation et de la communication de l'information. Cette connaissance permet l'administration et la prestation de services d'information efficaces; elle est normalement acquise par des études et une expérience approfondie.	6
Le travail exige la connaissance des principes et des pratiques d'élaboration et d'entretien des collections, pour pouvoir être en mesure d'examiner de façon critique la conception, la production et l'utilisation d'information primaire, secondaire et tertiaire dans les domaines d'intérêt des utilisateurs ou des utilisatrices, ainsi que les conséquences des changements sur la publication des livres et des journaux, leur mise en marché et leur utilisation, à cause de la publication informatique. On élabore des façons de faire nouvelles et innovatrices en matière d'acquisition de matériel de bibliothèque, ce qui permet de mieux s'adapter aux besoins de la clientèle ou à ceux des utilisateurs et des utilisatrices, dans le cadre d'information précise et ce, dans les limites des ressources disponibles.	6
Le travail exige la connaissance de la bibliothéconomie et de la science de l'information, y compris les méthodes statistiques et linguistiques pour l'indexage et la classification automatiques, les méthodes de recherche booléenne et probabilistiques pour l'indexage, la formulation de requêtes et les dispositifs de filtrage pour le classement hiérarchique en vue de formuler des stratégies de recherche utilisant plusieurs opérateurs et paramètres, à l'aide d'un large éventail de bases de données, chacune dotée de sa propre interface, et obtenir des résultats classés en fonction de la précision. Cette connaissance est cruciale lorsque l'on dispose de fonds limités pour faire de la recherche dans les bases de données commerciales qui coûtent des centaines de dollars par séance de recherche.	6
Le travail exige la connaissance des théories et des méthodes de recherche et de récupération de texte et de renseignements bibliographiques, y compris l'analyse de la pertinence et de l'utilité de l'information pour le domaine de recherche pour être en mesure de rédiger des notices bibliographiques, y compris les annotations et les	6

Gestion de l'information et bibliothéconomie		Cote
documents d'information et de participer aux équipes de projet, aux groupes de travail et aux consultations.		
Le travail exige la connaissance des théories, des principes, des techniques et des normes de la gestion de l'information et de la bibliothéconomie en vue de concevoir de nouveaux outils et systèmes de gestion de l'information (tels que de nouveaux systèmes de classification, l'organisation de l'information et la conception de portails, des nouvelles techniques de recherche et de validation des sources documentaires, etc.).		6
Le travail exige une connaissance approfondie et exhaustive des théories, des principes et des pratiques des systèmes et des technologies de gestion de bases de données. La connaissance est appliquée à la création des bases de données de la bibliothèque. Prestation d'expertise et de conseils au personnel de la bibliothèque et aux gestionnaires de la GI et TI sur les questions relatives à la conception et à la gestion de bases de données pour la bibliothèque, y compris l'intégration pertinente de différentes bases de données.		6
Le travail exige la connaissance du comportement des utilisateurs et des utilisatrices du ministère, de l'environnement de l'information, des politiques et dynamiques de l'infrastructure technologique existante, de même qu'une expérience de l'organisation, de la gestion et de l'élaboration d'infrastructures d'information complexes pour concevoir de nouvelles approches et de nouveaux modèles de gestion de l'information et des connaissances qui exigent des structures d'information et des taxonomies uniques afin de saisir, partager et préserver les sources de connaissances ministérielles. Étant donné que la plus grande partie de cette connaissance est maintenant générée électroniquement, il existe peu ou pas de modèles qui pourraient servir de modèles et d'études de cas pour les autres organisations de la fonction publique ou du secteur privé. Les nouveaux modèles développés permettent au personnel du ministère de gérer son travail de manière plus intégrée et efficace en optimisant les outils et la technologie informatiques à sa disposition.		7
Le travail exige une expertise des théories, des principes et des pratiques de la gestion de l'information, y compris les tendances émergentes et les normes afin d'assurer la congruence entre la stratégie globale du ministère, la stratégie de GI et de TI du ministère et celle de la bibliothèque en vue d'influencer l'orientation de la stratégie globale du ministère grâce à l'adoption de nouvelles techniques de GI et de TI appropriées pour la bibliothèque. On s'attend à ce que la personne qui fait le travail soit la première source de connaissance pour le personnel du ministère en ce qui a trait aux stratégies de gestion de l'information et de la technologie de l'information de la bibliothèque et à leur conception et mise en œuvre.		7
Le travail exige la connaissance et l'expérience nécessaires en vue de créer de nouvelles approches et de nouveaux modèles de structures et de taxonomies de l'information afin d'être en mesure de saisir, de partager et de préserver les sources de connaissance du ministère. Parce que la plus grande partie de cette information est maintenant générée de façon numérique, il existe peu ou pas de modèles; ce travail les concevra pour qu'ils servent de modèles et d'études de cas pour d'autres organisations dans les secteurs public et privé. Le travail exige une expertise spécialisée et avancée des théories, des principes et des pratiques de la gestion de l'information et des connaissances en vue de concevoir des théories, des approches, des stratégies et des modèles nouveaux pour l'organisation, le contrôle et la gestion de l'information ainsi que l'accessibilité à cette dernière. Le travail requiert de générer et diriger le développement de ces stratégies, approches et modèles		8

Gestion de l'information et bibliothéconomie		Cote
nouveaux ainsi que les efforts, les contributions et les réflexions de l'organisation à cet égard. Le gros du travail est novateur et original et donne lieu à la conception de taxonomies ⁶ , de classifications, de systèmes, d'approches à l'indexation et de visions novateurs pour la gestion et l'accès à l'information.		

⁶ Taxonomie : étude de la classification de matériel en fonction de ses ressemblances et de ses différences. La science ou la technique de la classification Catalogage : la question de fournir l'accès à un grand nombre d'informations est un problème intellectuel qui a été résolu, au fil des ans, dans le monde de l'édition, au moyen de résumés, de l'indexation des services et du catalogage en bibliothèque, en suivant des règles et des procédures destinées à assurer l'uniformité et l'exactitude. Ces outils, adaptés pour répondre aux nouveaux besoins, seront tout aussi fonctionnels dans le cas de l'information électronique

Exemples de caractéristiques du travail dans des domaines distincts de la bibliothéconomie

Application de la connaissance du domaine de travail	Cote
Gestion	
Connaissance des pratiques associées à la <i>supervision</i> requise pour être en mesure de coordonner et d'attribuer le travail au personnel à l'appui des objectifs établis.	3
Connaissance des techniques de la <i>gestion de projet</i> requises pour établir le calendrier des tâches précises en ordre de priorité, surveiller les produits à livrer, cerner les retards et prendre les mesures correctives qui s'imposent pour respecter les dates butoirs des projets.	3
Connaissance des pratiques de la <i>gestion, des affaires et de l'administration</i> requise pour être en mesure d'élaborer des plans d'affaires et des priorités pour l'unité en vue de réaliser les objectifs qui sont guidés par les exigences opérationnelles.	4
Connaissance des <i>pratiques de gestion</i> requise pour être en mesure d'entreprendre et de coordonner le travail, d'établir les priorités et les objectifs opérationnels pour réaliser les objectifs globaux; gérer les ressources à l'aide des chefs d'équipe délégués; planifier et autoriser les niveaux de ressources humaines; et gérer le budget.	5
Connaissance approfondie de la théorie se rapportant à la gestion, aux affaires et à l'administration requise en vue d'établir l'orientation globale de la bibliothèque; cerner les nouvelles possibilités de prestation de services, autoriser les ressources humaines et autres, remanier les processus et les pratiques de travail et l'organisation de la structure de la bibliothèque pour répondre aux nouvelles priorités et aux améliorations technologiques et pour contribuer aux priorités et aux objectifs globaux du ministère ou de l'organisme, ainsi que pour négocier les affectations annuelles et les ressources supplémentaires en fonction des besoins opérationnels.	6
Formation des adultes – méthodologie	
Connaissance des <i>techniques de présentation</i> pour être en mesure de présenter les intérêts de la bibliothèque aux réunions des comités ministériels, interministériels ou interbibliothèques dans le cadre de conférences ou de rencontres d'organismes professionnels et de dispenser des séances de formation et d'orientation au personnel de la bibliothèque sur les systèmes automatisés qu'y s'y trouvent.	4
Connaissance des techniques et des méthodologies se rapportant à <i>la formation des adultes</i> , de la formation assistée par ordinateur et de la conception et de l'application de la formation à distance adaptée au rythme de chacun en vue de concevoir des outils d'apprentissage. Ces produits d'apprentissage « virtuels » offrent aux apprenants et aux apprenantes l'occasion d'obtenir une formation selon un horaire souple, de se brancher à des experts et à des expertes, à des facilitateurs et à des facilitatrices et à des cours n'importe où et à n'importe quel moment. La formation à distance et la formation assistée par ordinateur avec l'interaction d'un facilitateur ou d'une facilitatrice est un domaine en évolution. Le gros de ce travail est nouveau et unique.	5
Mise en marché	
Connaissance des principes, des théories et des méthodologies de mise en marché et de promotion, y compris le déroulement d'études de marché et d'analyses des besoins; le suivi des tendances; les évaluations du marché et des produits, les activités de sensibilisation et d'acceptation, la sélection et l'application des méthodologies et des instruments de recherche ou de sondage pertinents. Cette connaissance est nécessaire pour élaborer, mettre en œuvre et diriger des stratégies de mise en marché efficaces et pour concevoir des produits, des programmes et des services d'information pour la bibliothèque ainsi que des activités de communication ou de promotion connexes.	6

Domaines de spécialité

Droit : Connaissance des méthodes de recherche électroniques et traditionnelles en droit; des concepts et de la terminologie du droit; des sources d'information primaires et secondaires juridiques et législatives; des tendances dans le domaine du droit; de la structure et de la documentation des deux systèmes judiciaires canadiens et de ceux des pays de « common law » et de droit civil (p. ex. États-Unis, Royaume-Uni, Australie, Nouvelle-Zélande, France et Belgique) ainsi que de la structure et de l'histoire des lois et des règlements fédéraux et provinciaux. Cette connaissance est nécessaire pour comprendre les questions posées par les clients et les clientes; répondre à leurs demandes d'information; aiguiller les clients et les clientes vers les sources d'information pertinentes, fournir des conseils sur la méthode de recherche; donner des consignes aux clients et aux clientes et les guider dans le processus de recherche; effectuer de la recherche sur des questions d'ordre juridique; évaluer les besoins des clients et des clientes actuels et futurs relativement à l'information juridique et y donner suite; et fournir de l'information au sujet de questions juridiques comparatives.	4
Le travail exige la connaissance des méthodes de recherche et de la terminologie juridiques ainsi que du processus législatif en vue de fournir des résultats de recherche et de l'information aux analystes de politiques principaux à l'appui de l'interprétation et de l'analyse des lois fédérales, provinciales et territoriales ou de la conception de nouvelles lois.	4
Musique : Connaissance de l'histoire de la musique canadienne et internationale, de la littérature et du répertoire musicaux, des sources d'information internes et externes sous diverses formes et une connaissance générale de l'histoire, de la géographie et du patrimoine culturel du Canada, pour être en mesure d'analyser les demandes des clients et des clientes et d'effectuer de la recherche en vue de cerner l'information correcte et pertinente.	4
Savoir lire la musique et avoir une connaissance de la théorie et de la terminologie musicales en vue de comprendre les demandes de la clientèle et de cerner et de comparer les copies de partitions et de fournir l'information demandée.	5
Documents gouvernementaux : Connaissance des principes et de la diversité de la collection, de la classification, des méthodes de préservation et de conservation nécessaires pour s'occuper des documents du gouvernement de façon à prendre des décisions éclairées sur la collection, l'organisation et les méthodes de préservation à long terme des documents gouvernementaux.	5
Technologie de l'information (pourrait faire partie du degré d'étendue A de l'élément)	
Connaissance des systèmes automatisés de la bibliothèque en vue d'évaluer, de vérifier, de mettre en œuvre et d'évaluer les exigences en matière de systèmes, de concevoir des demandes de propositions et de préparer des spécifications pour la programmation personnalisée du système. Connaissance des modules de création de rapports pour effectuer la programmation et générer des rapports personnalisés à l'aide du système de gestion de la bibliothèque en vue de fournir du soutien au personnel quant à l'extraction de données, contenues dans le système, sous différentes formes.	5
Connaissance de l'évolution des tendances, des normes émergentes et de l'évolution technologique dans les domaines de la gestion de l'information et de la bibliothéconomie comme la théorie, la pratique et les technologies associées à la bibliothèque numérique, l'environnement juridique et politique des bibliothèques numériques, les applications actuelles et émergentes du WWW dans le contexte des bibliothèques et la technologie associée à la gestion des documents électroniques. Cette connaissance est requise pour analyser, interpréter, évaluer, recommander ou promouvoir des applications, axées sur les normes et dans le contexte d'une bibliothèque, qui seront les plus viables à long terme et pour élaborer de nouvelles approches pour la mise en œuvre des technologies et les normes associées à la bibliothéconomie.	5

Connaissance des théories, des principes, des méthodes, des techniques et des applications associées à la gestion de l'information et aux technologies et aux normes de réseaux de bibliothèques (p. ex. l'Internet, le Web, les protocoles TCP/IP et les divers protocoles ISO et OSI, les normes de présentation de documents, les normes associées au codage des documents et aux métadonnées) en vue d'agir en tant qu'expert ou qu'experte formulant des conseils aux équipes de conception, aux cadres supérieurs et à d'autre personnel sur l'ICBN (Initiative canadienne sur les bibliothèques numériques) et à la collectivité canadienne des bibliothèques.

7

7. Élément 8 Connaissance du contexte

7.1 Rappels concernant la définition de l'élément

- ♦ La connaissance du contexte est habituellement acquise par l'expérience pratique au sein d'une organisation. C'est la connaissance des gens, des organisations, des circonstances externes, de la législation et de la réglementation nécessaire pour effectuer le travail.
- ♦ Comme c'est le cas de la connaissance du domaine de travail, la NGC reconnaît que la valeur réside dans l'*application* de la connaissance pertinente à l'exécution des responsabilités du travail et non pas dans la simple possession de cette connaissance. Les descriptions de travail devraient indiquer certaines mesures ou décisions prises grâce à cette connaissance du contexte pour qu'on soit en mesure de bien évaluer l'application de cette connaissance.
- ♦ Cet élément mesure six secteurs de la *Connaissance du contexte*. Il s'agit de la connaissance de sa propre unité de travail, de son propre ministère ou organisme, d'autres ministères ou organismes fédéraux, du secteur privé et d'autres secteurs publics canadiens, des secteurs publics et privés internationaux, ainsi que de la législation et de la réglementation. Chacun de ces secteurs est évalué individuellement. L'élément reconnaît que la nécessité d'avoir une connaissance du contexte poussée dans un secteur ne sous-entend pas nécessairement que la connaissance doit être aussi poussée dans un autre secteur.
- ♦ Pour les bibliothécaires, la connaissance du contexte nécessite une compréhension des processus et du fonctionnement de l'organisation cliente.
- ♦ La connaissance du contexte peut comprendre la connaissance d'applications spécifiques comme les politiques et les procédures en matière de finances ou de ressources humaines. Selon le cas, cette connaissance peut être mesurée sous les sous-éléments « sa propre unité de travail », « son propre ministère », « autres secteurs publics » et même « autres secteurs publics et privés ».

7.2 Certaines activités principales du domaine de la bibliothéconomie se rapportant souvent à l'élément

- ♦ La gestion exige une connaissance de sa propre unité de travail et de la marche à suivre au sein de l'unité.
- ♦ L'élaboration de politiques exige une connaissance du contexte des activités du ministère ou de l'organisme.
- ♦ Le travail de consultation peut exiger une connaissance du ministère ou de la fonction publique en général.
- ♦ La connaissance que les bibliothécaires doivent avoir des processus d'activités (comme la réglementation sur les drogues à Santé Canada ou l'administration des pensions à DRHC) serait habituellement considérée connaissance du contexte. Selon le cas, il s'agirait de la connaissance du contexte A, B ou C.

7.3 Difficultés courantes associées à cet élément:

- ♦ Les descriptions de travail indiquent souvent des exigences pour chacun des sous-éléments de la « Connaissance du contexte », mais elles précisent peu ou pas du tout comment cette connaissance est appliquée.
- ♦ Les descriptions de travail peuvent traiter des exigences en matière de « connaissance du contexte » en des termes si généraux qu'il semble que la seule application véritable de cette connaissance soit en termes de sensibilisation. Il est important de retrouver un certain degré de spécificité pour établir clairement la profondeur de la « connaissance du contexte ».

- ◆ Certaines descriptions de travail sont si spécifiques dans l'énoncé de la « connaissance du contexte » qu'elles laissent supposer qu'il s'agit de la connaissance que la personne amène avec elle dans l'emploi, plutôt que de la connaissance requise pour faire le travail.

7.4 Liens

En général, on applique la « connaissance du contexte » quand on s'acquitte de ses responsabilités. Il faut examiner toutes les responsabilités pour trouver des indices des exigences relatives à la « connaissance du contexte ». Si les cotes attribuées à toutes les responsabilités sont généralement basses, on peut habituellement conclure que le travail n'exige pas une connaissance du contexte poussée. Par contre, des cotes très élevées attribuées à n'importe lequel des six éléments de responsabilité peuvent indiquer qu'une connaissance du domaine de travail ou du contexte est requise.

- ◆ « Information utilisée par d'autres » - Exige souvent une connaissance du contexte des «autres» afin de pouvoir bien délimiter l'information.
- ◆ « Leadership » - Exige habituellement une certaine connaissance du contexte, à tout le moins celui de sa propre unité.
- ◆ « Argent » - Peut exiger la connaissance du contexte du ministère, de la fonction publique dans son ensemble ou du secteur privé, selon le cas.
- ◆ « Communication » - Peut nécessiter une certaine connaissance du contexte pour pouvoir interpréter (comprendre les autres) ou convaincre (se faire comprendre).

Progression de l'échelle de profondeur

Degré	Interprétation de la progression
2	Connaissance de base : a besoin de connaître suffisamment le <i>contexte du secteur</i> pour savoir qu'une chose existe et savoir où aller pour obtenir plus d'information <i>à son sujet</i> , ainsi que pour être en mesure de demander ou de chercher plus d'information.
3	Connaissance limitée : a besoin de connaître suffisamment le <i>contexte du secteur</i> pour savoir ce qu'il y a à faire et pour être en mesure de suivre les procédures pour que le travail soit fait.
4	Connaissance modérée : a besoin de connaître suffisamment le <i>contexte du secteur</i> pour prendre des décisions ou participer à la prise de décisions <i>à son sujet (le contexte du secteur)</i> ou pour choisir un plan d'action <i>qui se rapporte au secteur</i> . Par exemple : - si le contexte est « D », - <i>Secteur privé et autres secteurs publics canadiens</i> – il faut avoir suffisamment de connaissance au sujet du <i>Secteur privé et autres secteurs publics canadiens</i> pour prendre des décisions, ou participer à la prise de décisions au sujet du <i>Secteur privé et autres secteurs publics canadiens</i> , ou pour choisir un plan d'action relié au <i>Secteur privé et aux autres secteurs publics canadiens</i> .
5	Connaissance considérable : a besoin de connaître suffisamment le <i>contexte du secteur</i> pour faire des recommandations qui auront des répercussions sur la structure, le mandat, les politiques ou les règlements <i>du secteur</i> . Par exemple : - Si le contexte est « E » - <i>Secteurs publics et privés internationaux</i> – il faut connaître suffisamment les <i>Secteurs publics et privés internationaux</i> pour faire des recommandations qui auront des répercussions sur la structure, le mandat, les politiques ou les règlements des <i>Secteurs publics ou privés internationaux</i> . - Si le contexte est « F », - <i>Législation et réglementation</i> – il faut connaître suffisamment la <i>Législation et réglementation</i> pour faire des recommandations qui auront des répercussions sur la <i>Législation et réglementation</i> .

7.5 Exemples de caractéristiques du travail

Sa propre unité de travail		Cote
Connaître la structure, les pratiques de travail et la culture de la Division des Services techniques, ainsi que ses activités et ses services, afin de fournir des services consultatifs en matière de technologie de l'information pour les bibliothèques. Puisque certains problèmes des clients ou clientes ne se limitent pas à des questions de bibliothéconomie, cette connaissance est nécessaire pour recommander des solutions appropriées, pour assurer le partage efficace et efficient de l'information et la coordination des activités au sein du personnel de l'unité, ainsi que pour éviter le double emploi.		A4
Connaître les rôles et les responsabilités de la Section des Services techniques et son rôle au sein de la bibliothèque afin de formuler des politiques, de planifier, d'organiser et de diriger ses opérations; d'apporter des changements aux structures organisationnelles, aux politiques ou aux mandats existants, s'il y a lieu, et d'évaluer la production et de rédiger ou fournir des conseils sur les évaluations de rendement annuelles.		A5
Son propre ministère ou organisme		Cote
Connaître les procédures ministérielles en matière de planification, de budgétisation et de gestion financière, les systèmes administratifs, les cadres de responsabilisation, les exigences de rapports afin de planifier, organiser ou gérer les activités de l'unité conformément au mandat et aux objectifs du ministère.		B3
Connaître la structure organisationnelle, les buts, les objectifs et les priorités du ministère afin de choisir les meilleures options pour fournir les services et pour consulter et collaborer efficacement lors du développement de services, de produits et de technologies d'information pour le ministère à l'avantage des clients ou clientes.		B4
Connaître l'organisation, le mandat, les programmes et les politiques du ministère afin de comprendre ses buts, objectifs et priorités; afin d'ajuster les services de bibliothèque et les collections en conséquence; et, ainsi, d'aider ses clients ou clientes à atteindre les buts ministériels.		B4
Avoir une connaissance spécialisée des domaines pertinents du ministère afin d'être en mesure de réviser les politiques, les processus et les outils pour s'assurer que le matériel et les processus concernant l'information répondent aux exigences du ministère afin de garantir un accès minimum aux clients ou clientes.		B4
Autres ministères et organismes fédéraux		Cote
Connaître les rôles, les responsabilités et les ressources en matière d'information des organismes centraux par rapport à la gestion des bibliothèques, des ressources et de la technologie en matière d'information pour coordonner les services et contribuer à l'élaboration de politiques du gouvernement fédéral pour les bibliothèques et la technologie de l'information.		C3
Connaître le mandat, la structure, les rôles et les responsabilités des organismes centraux et d'autres ministères fédéraux, afin de profiter de leurs ressources et de leurs connaissances spécialisées en matière d'information, d'acquérir de nouvelles publications, de vérifier l'exactitude et l'actualité de l'information publiée, de confirmer la publication de nouveaux renseignements, statistiques ou données, de naviguer dans le site Web ministériel, d'utiliser leur catalogue afin d'effectuer des recherches de matériel qui n'est pas conservé dans sa propre bibliothèque ministérielle et d'identifier ou de consulter leurs experts ou expertes de contenu ou de leur adresser des clients ou clientes. De plus, une connaissance poussée des collections des fonds de bibliothèque et des politiques et des normes en matière de services à la clientèle des bibliothèques d'autres ministères est nécessaire pour établir quelle bibliothèque ministérielle devra être consultée, compte tenu de la portée de la demande de recherche et du délai exigé.		C3

Connaître le mandat, la structure et les services des bibliothèques publiques et universitaires pour négocier et collaborer avec ses collègues dans ces organisations concernant la création de dossiers bibliographiques et des projets de distribution, les normes canadiennes d'élaboration et d'autres projets conjoints reliés à la prestation de services. L'adoption de ces normes, procédures et ententes contribuent à donner forme à la façon dont ces services seront offerts par les parties prenantes à ces ententes.	C4
Secteur privé et autres secteurs publics canadiens	Cote
Connaître le mandat et la structure des bibliothèques, des services bibliographiques commerciaux et des secteurs publics comme A-G Canada et le Centre des services bibliothécaires de l'Ontario, les consortiums de partage des ressources des universités canadiennes, les organisations de normalisation et les institutions culturelles du Canada, afin de fournir un appui et de comprendre, choisir, modifier ou élaborer de nouvelles exigences en matière de bibliographie et de partage de ressources.	D3
Connaître les associations et les sociétés canadiennes reliées à la fabrication, la distribution et l'exportation de biens et services, leurs mandats et leurs domaines de responsabilités, la terminologie employée pour décrire divers secteurs de commerce et les questions reliées au rapport de certains secteurs de commerce (p. ex., le commerce des services) afin d'effectuer des recherches pour la préparation d'études de marché pour des clientes ou clients commerciaux externes, afin de leur faire connaître les expertes ou experts appropriés ou un partenaire possible pour faire des affaires ou afin d'effectuer de la recherche pour le personnel du ministère.	D3
Connaître le contenu et la qualité des bases de données canadiennes en ligne, comme SOQUIJ, Infoglobe, QL (ou toute autre) et connaître les bases de données en ligne d'autres bibliothèques canadiennes pour effectuer des recherches efficaces et efficientes en ligne sur des sujets particuliers, ainsi que pour évaluer et choisir les ressources en matière d'information qui répondent le mieux aux besoins du client ou de la cliente.	D3
Connaître le contenu et la valeur des services bibliographiques canadiens et leurs bases de données, comme AG Canada, et connaître les bases de données d'autres bibliothèques canadiennes (y compris les universités et les homologues dans les gouvernements provinciaux) pour effectuer des recherches efficaces et efficientes sur l'information de bibliographie et de référence, pour évaluer et choisir les fiches qui conviennent le plus aux documents à l'étude et pour les télécharger dans le module de catalogage.	D3
Connaître les tendances et les nouveautés dans l'industrie canadienne de l'édition afin de choisir, évaluer et acheter ou passer des marchés pour des produits et services en matière d'information. Étant donné que l'industrie de l'édition électronique est constamment en évolution en raison de fusions de compagnies, d'achats et de faillites, un suivi continu est nécessaire pour se tenir à jour du marché de l'information. Cette connaissance est également nécessaire pour négocier auprès des fournisseurs ou fournisseuses des taux compétitifs en vue de l'achat de services électroniques d'information pour l'ensemble du ministère, surtout lorsque les produits des compétiteurs ou compétitrices offrent un contenu semblable à des prix comparables ou lorsque la fonctionnalité des produits est un enjeu.	D4
Connaître le mandat, la structure et les personnes-ressources des bibliothèques canadiennes publiques et universitaires afin de négocier et de collaborer avec des collègues, de ces organisations, à des projets de création et de distribution de fiches bibliographiques, à l'élaboration de normes canadiennes et à d'autres projets conjoints reliés à la prestation de services.	D4
Secteurs publics et privés internationaux	Cote
Connaître les tendances et les nouveautés en matière de création dans l'Internet, les moteurs de recherche spécialisés, les portails et les sites Web pertinents au travail du ministère. Cette connaissance est nécessaire afin d'effectuer efficacement des recherches	E3

d'information dans le Web, d'évaluer l'exactitude et la validité de l'information trouvée dans le Web, pour encadrer les clients et clientes et leur enseigner des techniques et des stratégies efficaces pour effectuer des recherches et de contribuer à la conception des sites et des portails Web de recherche pour le site Web de la bibliothèque.	
Connaître d'autres ministères étrangers (p. ex., U.S. Department of State, U.K. Foreign Commonwealth Office) et les ambassades et consulats locaux, des organisations étrangères, des universités, des institutions et des bibliothèques spécialisées sur des questions pertinentes au travail du ministère (les relations étrangères, le commerce et l'investissement internationaux, la sécurité internationale et le désarmement, les lois internationales, etc.). Cette connaissance exige une compréhension juste de leur mandat, de leur structure, de leurs domaines de spécialisation, leur fonds d'information et leurs activités d'édition, de même que de leurs personnes-ressources au sein de leurs services de relations publiques, d'édition, d'information ou au sein des unités de leur bibliothèque afin d'effectuer des recherches lorsque le fonds de sa propre bibliothèque ministérielle ne permet pas des résultats satisfaisants à une demande de recherche compliquée, d'acquérir des publications pour la bibliothèque ministérielle, de confirmer l'actualité ou l'exactitude de l'information disponible ou des dernières nouvelles, de localiser des experts ou expertes de sujets donnés, de naviguer efficacement dans son site Web ou d'orienter ses clients ou clientes. De plus, la connaissance des politiques en matière de services à la clientèle est nécessaire pour établir quelle bibliothèque il faut joindre dans quel but (p. ex., est-ce que cette bibliothèque prête des documents à d'autres bibliothèques ? Est-ce que cette bibliothèque donne accès à des clients ou clientes externes ? Est-ce que cette bibliothèque a le mandat de fournir de l'aide en matière de recherche à d'autres pays membres comme la Bibliothèque Dag Hammarskjold des Nations Unies ? Est-ce que cette bibliothèque répond aux demandes de recherche en temps opportun ? Est-ce que le fonds de cette bibliothèque est complet et à jour ?)	E3
Connaître les tendances et les nouveautés dans l'industrie de l'édition afin de choisir, évaluer et acheter des produits et services d'information ou de passer des marchés pour acquérir ceux-ci. Étant donné que le secteur de l'édition électronique est constamment en évolution suite à des fusions de compagnies, d'achats ou de faillites, une surveillance continue est nécessaire pour se tenir à jour au sujet du marché de l'information. Cette connaissance est également nécessaire pour négocier auprès des fournisseurs ou fournisseuses des prix compétitifs en vue de l'achat de services d'information électronique pour l'ensemble du ministère, surtout lorsque les produits des compétiteurs et des compétitrices offrent un contenu semblable à des prix comparables ou lorsque la fonctionnalité du produit est un enjeu.	E4
Connaître le mandat, la structure et les personnes-ressources principales des bibliothèques nationales pour négocier et collaborer avec des collègues d'autres pays à la création de fiches bibliographiques et de projets de distribution, à l'élaboration de normes internationales et à d'autres projets conjoints reliés à la prestation de services. L'adoption de ces normes, procédures et accords détermine le mode de prestation de ces services par les intéressés.	E4
Connaître des organisations internationales (p. ex., l'ONU, l'OCDE, l'UE, l'OÉA), leurs mandats, leurs composantes et leurs règlements afin de négocier ou de modifier les modalités des accords de dépositaire concernant la distribution officielle de documents. Ces arrangements peuvent entraîner la modification des méthodes de travail, de la composition du personnel auquel des tâches précises sont assignées et de ce que ces organisations font ou ne font pas.	E4

Législation et réglementation	Cote
Connaître les accords commerciaux internationaux, les restrictions en matière d'investissement étranger (p. ex., les restrictions en matière d'accès à la propriété par les étrangers ou étrangères, les traités bilatéraux sur l'investissement), le contrôle des importations et des exportations, les quotas et d'autres règlements ayant des répercussions possibles sur les investisseuses ou investisseurs étrangers pour faire des recherches pour les clientes ou clients externes intéressés à faire des affaires à l'étranger.	F3
Connaître les lois et règlements reliés aux services de la bibliothèque (p. ex., la Loi sur la Bibliothèque nationale, les règlements sur le dépôt légal, la Loi sur l'accès à l'information, la Loi sur la protection des renseignements personnels, la Loi sur le droit d'auteur, la Gestion des renseignements détenus par le gouvernement) pour fournir de l'information, de l'interprétation et de l'orientation aux clients ou clientes au sujet de leurs droits et de leurs obligations.	F3

8.1 Rappels concernant la définition de l'élément

- ◆ L'élément mesure les habiletés requises dans le travail pour transmettre (se faire comprendre) et recevoir (comprendre les autres) des messages.
- ◆ La communication écrite et la communication orale comptent toutes deux.
- ◆ Ces deux aspects de la communication sont importants pour le travail des bibliothécaires.
- ◆ « Comprendre les autres » tient compte des habiletés nécessaires pour interpréter des messages qui sont confus ou ambigus.
- ◆ « Se faire comprendre » tient compte de l'éventail des habiletés, allant de la communication directe de faits jusqu'à l'adaptation aux besoins d'un auditoire et aux situations qui exigent de faire preuve de persuasion et de négociation.

8.2 Certaines activités principales du domaine de la bibliothéconomie se rapportant souvent à la communication

Les activités suivantes du travail des bibliothécaires exigent des habiletés de communication :

- ◆ Gestion et supervision
- ◆ Activités de prestation de conseils, particulièrement l'interprétation d'information pour les gestionnaires hiérarchiques
- ◆ Négociation avec des fournisseurs ou des partenaires possibles
- ◆ Encadrement et formation de la clientèle
- ◆ Clarification et détermination des exigences de la clientèle en matière d'information et de recherche

8.3 Difficultés courantes associées à cet élément

- ◆ Les descriptions de travail décrivent souvent des tâches complexes associées à la lecture. Bien que cet élément tienne compte tant de la communication écrite que de la communication orale, il faut reconnaître que le fait de lire ou d'écrire des « termes savants » ne suffit pas à faire grimper les cotes en haut de l'échelle.
- ◆ « Comprendre les autres » et « Se faire comprendre » ne croissent pas nécessairement en parallèle sur l'échelle. Un travail peut exiger des niveaux de compréhension élevés sans nécessairement requérir des niveaux d'expression aussi élevés, ou vice versa .
- ◆ Passer du degré 1 au degré 4, dans l'échelle « A », exige des habiletés croissantes pour interpréter les composantes implicites d'un message, allant progressivement de « non essentiel » à « clé ». S'il n'y a pas de message (implicite ou explicite) reçu, il n'y a rien à interpréter. L'interprétation de messages implicites est une habileté de communication. L'interprétation de messages explicites requiert un effort intellectuel plutôt que des habiletés de communication..
- ◆ Un message implicite doit être reçu pour pouvoir être interprété; ne pas comprendre un message explicite et poser des questions pour obtenir de l'information supplémentaire n'est pas une interprétation d'un message implicite. Si l'interprétation d'un message implicite suggère que des informations importantes ont été dissimulées, poser des questions pour avoir plus de détails serait approprié.

8.4 Liens

Il faut tenir compte des liens suivants :

- ♦ « Information utilisée par d'autres » - Exige une communication vers les « autres », qu'il s'agisse de comprendre les autres ou de se faire comprendre, ou des deux.
- ♦ « Leadership des ressources humaines » - Requiert généralement une certaine communication, au moins au sein d'une équipe.
- ♦ « Effort psychologique/émotionnel » - Peut s'avérer nécessaire dans certaines situations de services à la clientèle.

Progression de l'échelle

Cote	A- RÉCEPTION (Comprendre les autres)
A1	Faits et opinions fournis librement et clairement, questions et réponses, discussion.
A2	Questions et écoute active sont essentielles pour assurer une compréhension claire. Traite de questions complexes et filtre l'information. Interprétation de messages implicites nécessaire. Plusieurs employés et employées des points de service faisant affaire avec le public obtiennent le degré 2, car ils ou elles reçoivent des messages implicites nécessitant d'être pris en considération (frustration à cause du système, impatience face à l'attente, urgence réelle d'une demande, cas impliquant un enjeu délicat ou privé, etc.).
A3	Essentiel d'aller au fond des choses pour comprendre un message implicite. Inclut les situations dans lesquelles il y a des intentions cachées ou des différences culturelles importantes. Bien qu'il ne s'agisse habituellement pas de situations controversées, il y a une certaine intention d'induire en erreur pour protéger la confidentialité, dans le cas de sujets particulièrement délicats, ou parce qu'il s'agit d'une situation de propriété intellectuelle.

Cote	B- TRANSMISSION (Se faire comprendre)
B1	Faits et opinions; on s'attend à ce que l'auditoire comprenne un message formulé clairement, sans interprétation plus poussée.
B2	Faits et opinions avec une certaine interprétation et adaptation à l'auditoire pour transmettre complètement la signification du message.
B3	Présentation et explication, adaptation aux besoins distincts et aux préoccupations de l'auditoire ; reformulation de diverses manières pour s'assurer de la compréhension de l'auditoire. Ne peut prendre pour acquis que l'auditoire va tout saisir avec une seule explication. Doit faire preuve de conviction, ne se contente pas de transmettre une information.

8.5 Exemples de caractéristiques du travail

Comprendre les autres : A	
Habiletés nécessaires pour comprendre les demandes d'information de la clientèle concernant une vaste gamme d'enjeux. Des habiletés d'écoute, de lecture et d'expression verbale sont essentielles pour donner la réponse appropriée.	A2
Habiletés d'écoute et d'interprétation nécessaires pour comprendre les arguments les plus importants, au cours d'une discussion avec la clientèle, afin de s'assurer que les actions subséquentes sont conformes à ses exigences. La clientèle n'est pas toujours claire dans l'expression de ses besoins ou elle peut formuler ses exigences de façon détournée, à cause de la nature délicate du projet ou du sujet de la demande.	A3

Se faire comprendre : B	
Fait des présentations au personnel et au public en général. Le niveau de connaissances de l'auditoire et l'intérêt peuvent varier de façon significative. Adapte la communication de différentes manières pour s'assurer que le message est compris.	B2
Habiletés de rédaction nécessaires pour synthétiser l'information dans des résumés qui soient clairs à la fois pour les généralistes et les spécialistes.	B2
Habiletés de communication requises pour préparer et présenter des propositions de projets pour des initiatives importantes de la bibliothèque, des rapports, des exposés de principe, des notes de breffage, des énoncés de travail et des protocoles d'entente. Des arguments persuasifs doivent être formulés pour promouvoir les solutions privilégiées ou pour obtenir l'approbation.	B3
Habiletés d'expression et de négociation nécessaires pour représenter la bibliothèque dans le cadre de réunions officielles avec des représentantes ou des représentants de l'industrie, d'autres ministères fédéraux, d'organismes centraux et d'autres pays pour négocier des initiatives partagées, définir des solutions de gestion de l'information à mettre en œuvre, en arriver à des ententes sur des normes d'organisation et des normes d'accessibilité de l'information, ainsi que pour identifier des enjeux et des préoccupations et les régler. Compte tenu de la nature différente des auditoires (secteur public national, secteur privé national, secteur public international, secteur privé international), il est nécessaire d'adapter les messages de façon significative pour répondre aux attentes, aux niveaux de compréhension et aux milieux politiques de manière appropriée. Les présentations et les discussions entreprises doivent être persuasives, car les intentions qui préoccupent le secteur privé sont souvent en contradiction et en compétition avec les buts des bibliothèques fédérales.	B3

9. Élément 11 Effort intellectuel

9.1 Rappels concernant la définition de l'élément

- ◆ Cet élément mesure l'effort requis pour solutionner des problèmes.
- ◆ La prolifération des services d'information électronique donne l'impression que le travail intellectuel demandé aux bibliothécaires n'est plus nécessaire. C'est faux. La nécessité de gérer judicieusement l'information, face aux modifications rapides et à l'accroissement du domaine, a fait augmenter la nécessité d'un effort intellectuel.
- ◆ C'est un élément à deux dimensions. L'échelle verticale mesure la difficulté des problèmes rencontrés. L'échelle horizontale mesure les entraves rencontrées au travail qui restreignent la manière dont on peut traiter les problèmes.
- ◆ Les problèmes quotidiens et les problèmes plus inusités comptent. Même les problèmes routiniers peuvent exiger une somme d'efforts considérable si ceux-ci sont répétitifs ou simultanés. En effet, l'échelle des *entraves* tient compte de la nécessité de jongler simultanément avec des problèmes multiples.
- ◆ L'échelle de *difficulté des problèmes* mesure la clarté des problèmes qui s'estompe, le degré croissant de nouveauté des problèmes, l'incertitude relative aux facteurs qui constituent le problème, et le degré croissant de jugement et d'interprétation requis pour être en mesure de sélectionner ou d'écarter des solutions.

9.2 Certaines activités principales du domaine de la bibliothéconomie se rapportant souvent à l'élément :

Activité	Exemples d'entraves
Catalogage : organiser des connaissances en se servant de processus d'analyse de sujets et créer de l'information sur les données (métadonnées), de sorte que l'information puisse être organisée et consultée.	◆ La prolifération de nouveaux domaines de connaissance ◆ Les normes n'ont pas encore été élaborées
Référence ou recherche : fournir de l'information choisie et avoir l'assurance qu'elle est authentique, à jour et complète, en élaborant des stratégies de recherche pluridisciplinaires et à plusieurs paliers; analyser, évaluer et synthétiser de grandes quantités de renseignements dont la complexité et l'intégralité varient, pour fournir de l'information pertinente qui satisfait les besoins de l'utilisateur ou de l'utilisatrice.	◆ Prolifération des outils d'information et de recherche ◆ Manque de standardisation des normes des métadonnées qui nuit à la localisation des données ◆ Attentes de la clientèle, pressions de la charge de travail ◆ Interconnectivité des systèmes qui impose des limites aux manières dont on peut traiter un problème ◆ Mandats contradictoires : par exemple entre les clientèles internes et externes, ou encore la prestation de services en dépit des accords de licence sur les données électroniques. Ces accords peuvent interdire l'usage externe ou la dissémination d'information tirée d'outils électroniques qui seraient normalement utilisés dans la recherche en cours pour des clients et clientes tant externes qu'internes.
Développement des collections : évaluer l'information, comprendre et interpréter des besoins complexes de la clientèle; mener des analyses de coûts-avantages	◆ Coûts ◆ Format (peut être ou non compatible avec l'équipement électronique et les logiciels du ministère)

de facteurs tels que la valeur marchande, l'intérêt et l'utilité de l'information et de ses coûts.	◆ Redevances des droits d'auteur et des droits de permis de même que les accords qui imposent des restrictions au type d'utilisateurs ou utilisatrices et à l'utilisation.
Sauvegarde de l'information	◆ Courte durée de vie de l'équipement électronique et des logiciels qui entraîne l'obsolescence. À mesure que les nouvelles technologies apparaissent, les vieux systèmes disparaissent et, avec eux, la capacité de lire des données, ce qui résulte en une nécessité constante de convertir l'information d'une configuration d'ordinateurs et de logiciels à une autre. ◆ Absence de normes pour la sauvegarde des données numériques.
Gestion et planification de la bibliothèque Nécessitent : ◆ L'analyse et la prévision des besoins ◆ La gestion simultanée de questions/problèmes multiples	◆ Restrictions imposées par les droits d'auteur et les permis qui imposent des limites sur la manière dont le matériel peut être distribué ou sur les personnes qui peuvent l'utiliser ◆ Coûts prohibitifs de la numérisation et du soutien de l'infrastructure technique ◆ Résistance de la part des utilisateurs et utilisatrices ◆ Intérêts contradictoires avec ceux des producteurs et productrices d'information qui sont à la fois des fournisseurs et des concurrents ou concurrentes en matière de connaissances ◆ Besoins concurrents de certains utilisateurs et de certaines utilisatrices qui doivent être équilibrés simultanément et qui requièrent de faire des compromis dans le choix de la manière dont on traite le problème. L'information est dispendieuse. Certaines données sont d'un intérêt et d'une utilité plus vaste. ◆ Problèmes technologiques qui nuisent à l'accès aux outils de recherche quand on en a besoin ◆ Technologie de soutien des processus qui n'est pas suffisamment développée parce que les besoins sont trop complexes pour permettre une élaboration accélérée de solutions fondées sur les systèmes et elle est trop dispendieuse. ◆ Largeur de bande insuffisante, ce qui, parce que le travail de bibliothéconomie fait partie du domaine de la gestion de l'information, cause de sérieuses entraves. ◆ Intervenants et intervenantes de différentes directions générales qui mettent de l'avant des intérêts et des objectifs contradictoires, chacun exigeant que ses besoins soient satisfaits dans le même délai. L'effort est accru parce que le problème ne peut être solutionné en isolation. Les groupes clients ont des priorités contradictoires qui se manifestent sous forme de demandes de services, d'objectifs à long terme par opposition aux objectifs à court terme, et

	de considérations opérationnelles par opposition aux occasions de perfectionnement. ◆ Peu de flexibilité dans le choix des outils, ce qui occasionne des efforts supplémentaires pour contourner les lacunes des outils courants (peut se produire dans les domaines de la référence, de la recherche, du catalogage et des systèmes de la bibliothèque). ◆ Nouveaux domaines de connaissance et nouvelles technologies pour lesquels il n'existe aucune norme ni aucune méthode de catalogage ou d'archivage. Ceci se produit de plus en plus fréquemment à cause de la dynamique de la gestion de l'information et du domaine technologique.
--	--

9.3 Difficultés courantes associées à cet élément

- ◆ Cet élément doit être rédigé de sorte que les entraves s'appliquent clairement à un problème particulier. Ne pas évaluer le problème le plus difficile et ensuite évaluer indépendamment les entraves.
- ◆ Le manque de temps et de ressources ne sont pas des entraves dans ce contexte. On postule que presque tout travail effectué au gouvernement est assujéti à des limites temporelles et budgétaires. Cependant, l'effort requis pour résoudre des problèmes qui surgissent dans un contexte de gestion de projet (par exemple), quand les ressources doivent être réaffectées, tout en prenant en considération les compromis en cause, sera compté comme un effort intellectuel.
- ◆ Les problèmes associés à un grand nombre de variables peuvent exiger plus d'effort pour leur solution, mais il faut faire preuve de prudence afin de ne pas établir un rapport d'égalité entre le nombre de variables et le degré de difficulté. Certains problèmes comportant de nombreuses variables bien connues sont beaucoup plus faciles à résoudre que des problèmes comportant un petit nombre de variables incertaines.
- ◆ Dans le même ordre d'idées, ce n'est pas le seul nombre de clients et clientes qui rend un problème plus difficile à résoudre, mais bien la diversité de leurs besoins.
- ◆ L'effort relié à l'attention soutenue pour la lecture d'épreuves minutieuse de documents de bibliothèque est distinct de celui consacré aux activités d'analyse. Si les deux aspects sont présents dans le travail, ils doivent être pris en considération dans les deux éléments. Cependant, il faut s'assurer de ne pas confondre l'effort intellectuel avec l'attention *sensorielle* soutenue.

9.4 Liens

Les liens à prendre en considération sont :

- ◆ « Information utilisée par d'autres » - Le travail de bibliothécaire nécessite un effort intellectuel pour développer ou analyser l'information.
- ◆ « Leadership des ressources humaines » - Pourrait nécessiter un certain effort intellectuel pour résoudre des problèmes quotidiens d'affectation des équipes et de ressourcement.
- ◆ « Application de la connaissance du domaine du travail » - Une connaissance approfondie est en général plus courante dans les fonctions dans lesquelles on doit résoudre des problèmes très difficiles. Il faut cependant garder en tête que des problèmes plus routiniers peuvent se

présenter tous en même temps, ce qui exige de les pondérer, et , par conséquent, comporte un niveau élevé de contraintes d'entraves.

Progression de l'échelle

Exemples	Cote
Les bibliothécaires travaillent dans des domaines où les solutions et les normes sont déjà élaborées, mais le jugement est quand même nécessaire pour examiner les variables, pondérer les options et choisir ou modifier une solution. Exemples : - Analyser le contenu d'une publication et déterminer la meilleure manière et la meilleure forme d'entrer des données dans le catalogue ou dans la base de données (par opposition à une copie pure et simple de catalogue au degré 2) - Analyser et élaborer le matériel requis pour l'encadrement et la formation du personnel et des clients et clientes. Identifier, évaluer, choisir les sources d'information et les services en ligne de l'Internet pour les utiliser dans la vérification bibliographique et dans la recherche par position	3
Le travail de bibliothécaire traite de concepts abstraits; il peut nécessiter : l'extraction d'éléments dans diverses composantes; la compréhension des liens entre des données ou un éventail de données; la compréhension des liens entre plusieurs éléments ou un éventail de facteurs. L'étendue de la connaissance est requise à ce degré. Les choix ne sont pas clairs, il faut faire des abstractions. Exemples : - Analyser du matériel complexe dans des champs de connaissance hautement spécialisés ou techniques au sujet desquels des décisions et des sélections sont requises à partir de différentes normes et conventions de catalogage nationales et internationales, afin de décrire le matériel de la façon la plus exacte et la plus précise. - Analyser des problèmes de recherche et élaborer des options de recherche au-delà de la bibliothèque ou là où on pourrait ne pas trouver effectivement de réponse mais où s'impose une recherche complexe et exhaustive dépassant de beaucoup la portée de la collection afin de vérifier le manque d'information sur lesdits problèmes de recherche.	4
Il peut exister des précédents; une adaptation considérable de la méthodologie ou de la théorie, d'une portée plus limitée qu'au degré 6, mais où il est nécessaire de formuler de nouvelles idées. Exemples : - Un effort intellectuel est requis pour modifier et créer de nouvelles taxonomies et de nouvelles normes et procédures de catalogage afin d'en assurer l'accès aux analystes de politiques du ministère et aux autres chercheurs et chercheuses. Quoique la notion de taxonomie existe et que l'information en faisant partie ne soit pas nécessairement totalement nouvelle, la création d'une « nouvelle » taxonomie requiert une adaptation unique, et souvent la création de nouvelles catégories d'information. - Créer ou élaborer des stratégies de recherche pour des domaines de connaissance nouveaux ou émergents qui n'ont pas encore de normes ou de paramètres de recherche connus. Ceci comprend des activités comme la création de portails, de nouveaux dictionnaires analogiques et de nouvelles taxonomies.	5

9.6 Exemples de caractéristiques du travail

Exemples	Cote
Un effort intellectuel est requis pour développer et tenir à jour des bases de données de bibliothèque qui sont préstructurées et qui n'exigent pas qu'on les programme ou qu'on	A3

Exemples	Cote
les personnalise et pour préciser les spécifications techniques, les procédures administratives et les méthodes de travail. Des performances lentes ou des interruptions associées aux bases de données électroniques se produisent tous les jours et peuvent engendrer de la frustration et du mécontentement au travail.	
Un effort intellectuel est requis pour faire du catalogage original. Ceci nécessite une analyse pour découvrir où les règles d'affectation des noms sont contradictoires ou ambiguës, pour élaborer des mots-sujets nouveaux qui captent toute la portée du contenu des documents d'information créés dans de nouveaux domaines de connaissances qui n'ont pas de mots-sujets précédents, pour s'occuper de périodiques qui ont cessé de paraître ou qui ont été renommés et pour développer des stratégies pour des ensembles qui doivent être sauvegardés comme ensembles ou bien divisés selon leur contenu. Le travail est rendu plus complexe à cause du manque de précédents, à cause des exigences des normes et de celles de clients et clientes qui sont contradictoires et de la nécessité de maintenir la cohérence et la congruence des collections.	A4
Un effort intellectuel est requis dans la sélection, la compilation et l'interprétation d'information recueillie auprès de la clientèle, dans la synthèse de l'information, dans l'établissement des occasions et dans la rédaction de propositions de technologie de l'information ou de gestion de la TI qui ont pour but de faciliter les solutions de systèmes partagés au sein des directions générales clientes ou entre les directions générales clientes et la direction générale de la technologie de l'information. L'effort s'accroît lorsque des intentions cachées et contradictoires des intervenants et intervenantes réduisent la volonté de partager de l'information d'une organisation à l'autre. Desservir des unités de clients et clientes multiples et exigeantes exige l'établissement d'un équilibre entre les demandes afin de garder sa concentration sur les activités les plus prioritaires. Quand des activités de planification doivent être interrompues pour s'occuper d'autres activités hautement prioritaires (souvent de nature opérationnelle), un effort est requis pour garder en mémoire les éléments de la tâche placés en suspens pour être capable d'y retourner plus tard ou à une date ultérieure. De nouvelles demandes parviennent de la haute direction d'une façon régulière, de sorte que cet effort est encore plus accentué à cause de la nécessité de revoir les priorités des tâches en cours.	B4
Un effort intellectuel est requis pour développer des stratégies globales de gestion qui soutiennent le rendement de l'équipe de travail et contribuent au développement professionnel des membres de l'équipe, tout en maintenant un niveau élevé de stabilité opérationnelle et de service. Ceci exige une attention continue au rendement de chaque membre de l'équipe et une sensibilisation aux besoins de formation spécifiques, au nouvel équipement, à la connaissance externe, ainsi qu'à l'identification et à l'évaluation des besoins de l'équipe pour des ressources humaines additionnelles et pour recommander et prendre des mesures pour s'assurer que les équipes ont les ressources appropriées pour exécuter leur mandat. Ceci exige également de l'initiative et des efforts pour organiser de la formation et des affectations qui sont en harmonie avec les besoins et les aspirations professionnels des membres de l'équipe, tout en répondant aux exigences opérationnelles. De la planification d'urgence doit être faite pour traiter des mouvements possibles de personnel, des sommets conjoncturels dans les activités de travail, et les contraintes de ressources. Les priorités multiples et la nécessité de mettre en œuvre des décisions qu'on ne partage pas personnellement augmentent le niveau de difficulté relié à cette tâche.	B4

Exemples	Cote
Un effort intellectuel est requis pour élaborer des plans de travail et des échéanciers à court et à long termes pour la planification opérationnelle et pour les prévisions budgétaires de la bibliothèque. Il est nécessaire d'établir les charges de travail par l'intermédiaire de l'application de principes et de techniques de gestion de projet, de gestion du changement et de gestion des ressources humaines et financières. Un effort est requis pour définir les produits livrables majeurs et les cheminements critiques, pour établir les calendriers de travail, pour estimer les ressources financières et humaines nécessaires pour produire les produits livrables, pour identifier l'expertise technique requise et pour établir des calendriers de perfectionnement du personnel. Parmi les entraves aux activités de planification, on compte la vaste portée des projets, le nombre de projets concurrents qui exigent des efforts de planification, la nécessité d'appliquer des technologies nouvelles ou émergentes dans des domaines où les résultats opérationnels sont imprévisibles, et la disponibilité limitée de financement pluriannuel.	B4
Un effort intellectuel est nécessaire pour analyser et synthétiser les besoins de la clientèle pour être en mesure d'améliorer des systèmes de recherche documentaire ou d'en créer de nouveaux et d'ajouter des applications et des ressources, en modifier d'autres, les intégrer aux systèmes existants, etc., afin d'améliorer la productivité de la clientèle composée du personnel du ministère et des membres du public. Il y a des variations considérables dans les besoins des clients et clientes et, par conséquent, la synthèse de leurs besoins nécessite une évaluation de plusieurs points de vue. Il est souvent difficile d'en arriver à un consensus et de satisfaire tout le monde.	B 4
Un effort intellectuel est requis pour effectuer des recherches uniques dans des domaines spécialisés, élaborer des options pour une stratégie de recherche, identifier, filtrer et analyser un vaste éventail de sources, pondérer la validité, l'actualité, la fiabilité et l'applicabilité des sources de données disponibles par rapport aux exigences de la recherche, identifier les experts ou expertes de contenu dans ce domaine et valider les résultats préliminaires pour s'assurer de la pertinence de la solution, réorienter les stratégies de recherche, analyser, synthétiser et présenter les résultats sous une forme nouvelle, tant en format papier qu'en format électronique. L'effort augmente avec les pressions exercées par la clientèle, par les dates butoirs, par les priorités contradictoires, par les barrières de la langue, par la complexité du sujet, par les difficultés techniques, par les exigences concernant l'intégralité des résultats, par les interruptions, par le caractère unique de la demande et par la disponibilité des ressources.	B4
Un effort intellectuel est requis pour créer de nouvelles manières de recueillir, d'organiser, d'en fournir l'accès et d'identifier les manières de sauvegarder les données canadiennes publiées, ce qui comprend les formats traditionnels de même que les formats électroniques ou autres. L'effort est accru parce qu'il n'existe pas de solutions, de théories, de pratiques ou d'approches préalables dans lesquelles on peut puiser. De plus, il y a toute une variété de clients ou clientes et d'intervenants ou intervenantes qui ont tous des besoins différents et on doit composer avec les changements constants et rapides dans les technologies et dans les normes de publication.	B5
Un effort intellectuel est requis pour élaborer, mettre en œuvre ou pour apporter des améliorations à des produits et à des services d'information dont bénéficiera la clientèle. Ceci comprend la capacité d'anticiper la réaction possible des partenaires et des autres intervenants ou intervenantes qui pourraient avoir d'autres points de vue ou intérêts, d'identifier le besoin de recherche ou d'information pour être en mesure d'évaluer convenablement les incidences de ces questions sur un projet, et pour formuler des stratégies créatives ou des plans d'action concrets ayant pour but de résoudre les problèmes et de se rallier l'opinion des partenaires. La complexité est rehaussée par la	C4

Exemples	Cote
nécessité de recueillir des données provenant de plusieurs sources, par les contraintes en ressources et par les priorités changeantes des partenaires.	
Un effort intellectuel est requis pour créer des approches nouvelles et originales d'utilisation de la technologie pour exécuter les fonctions opérationnelles du ministère. L'effort est requis pour planifier, organiser et diriger la méthodologie de la recherche, l'élaboration, la personnalisation, l'acquisition et l'intégration de l'infrastructure ministérielle de l'information. Le travail consiste à élaborer des cadres conceptuels ayant pour but d'intégrer des technologies de logiciels de pointe aux logiciels existants afin de servir les besoins opérationnels. Un effort est également requis pour rechercher, élaborer, négocier et mettre en œuvre des stratégies, des politiques, des normes et des lignes directrices nouvelles, en collaboration avec la haute gestion du ministère et les clientes et clients principaux. La technologie et les besoins opérationnels sont tous les deux très dynamiques et les changements fréquents et soudains imposent des contraintes à la planification des systèmes d'information. D'autres entraves proviennent de la complexité des exigences opérationnelles d'un grand ministère fédéral à programmes multiples, des coûts, des spécifications techniques des systèmes et de la disponibilité des ressources techniques et financières. L'effort s'accroît avec la nécessité d'intégrer les approches ministérielles à la technologies de l'information, à l'infrastructure, aux applications et à la sécurité avec des initiatives de portée gouvernementale comme celle des systèmes partagés, le cyber-gouvernement et le projet d'Infrastructure à clés publiques (ICP) de prestation de services électroniques protégés du gouvernement du Canada.	C5