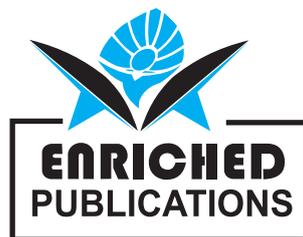


ISSN No. 2349-8412

Journal of Information Sciences and Application

Volume No. 13
Issue No. 1
January - April 2025



ENRICHED PUBLICATIONS PVT.LTD

**JE - 18,Gupta Colony, Khirki Extn,
Malviya Nagar, New Delhi - 110017.**

E- Mail: info@enrichedpublication.com

Phone :- +91-8877340707

Journal of Information Sciences and Application

Aims and Scope

Journal of Information Sciences and Applications has become very important with the ever-increasing demands of the software development to serve the millions of applications across various disciplines. For large software projects, innovative software development approaches are of vital importance. In order to gain higher software standard and efficiency, software process adaptation must be derived from social behavior, planning, strategy, intelligent computing, etc., based on various factors. International Journal of Software Engineering address the state of the art of all aspects of software engineering, highlighting the all tools and techniques for the software development process.

Managing Editor
Mr. Amit Prasad

Chief Editor
Dr. Pradeep Tomar
School of Information and Communication Technology,
Gautam Buddha University, Greater Noida, U.P. INDIA

Editorial Board Member

Dr. Nasib S. Gill
Department of Computer
Science & Applications, Maharshi
Dayanand University,
Rohtak, Haryana, INDIA

Dr. Sanjay Jasola
Graphic Era Hill University,
Dheradhun,
Uttarakhand, INDIA

Dr. O. P. Sangwan
School of Information and
Communication Technology,
Gautam Buddha University,
Greater Noida, U.P. INDIA

Dr. Anurag Singh Baghel
School of Information and
Communication Technology,
Gautam Buddha University,
Greater Noida, U.P. INDIA

Journal of Information Sciences and Application

(Volume No. 13, Issue No. 1, January - April 2025)

Contents

Sr. No	Articles/ Authors Name	Pg No
01	LES OUTILS DU WEB 2.0 AU SERVICE DE L'ADMINISTRATION ÉLECTRONIQUE <i>- Boubker Sbihi</i>	1 - 18
02	LA BIBLIOTHEQUE NUMÉRIQUE MONDIALE ET L'ACCES UNIVERSEL AU SAVOIR <i>- Abdelaziz Abid</i>	19 - 28
03	EDUCATION AUX MEDIAS ET AL'INFORMATION <i>- Ito Misako</i>	29 - 32
04	Le cinéma marocain en tant que composante des industries culturelles : limites d'un modèle <i>- Abderrahim AMEUR, Hayat ZEROUALI, Mohamed BENDAHAN</i>	33 - 50
05	Regards sur les mutations du service public culturel et informationnel <i>- Fatima Zahra ZAKKA</i>	51 - 61

LES OUTILS DU WEB 2.0 AU SERVICE DE L'ADMINISTRATION ÉLECTRONIQUE

Boubker Sbihi

Enseignant-chercheur Ecole des sciences de l'information

ABSTRACT

De nos jours, l'Administration publique offre un nombre varié et important de services à ses usagers. Ces services souffrent généralement d'une lenteur souvent exagérée, d'une grande bureaucratie et, dans la plupart des cas, d'une rupture complète avec ses usagers. Afin de moderniser ses services et d'améliorer leur qualité, elle a utilisé, depuis des années déjà et d'une manière incrémentale, les TIC afin d'atteindre les objectifs fixés. Des gains importants en termes d'efficacité, de qualité de service, de productivité et de délai d'exécution se sont rapidement fait sentir auprès des usagers. Par ailleurs, avec la large utilisation et la diffusion des outils sociaux du web 2.0 souvent gratuits et leur adoption par les jeunes générations, il s'avère indispensable de les intégrer, en plus des TIC traditionnels, pour repenser les anciens services et en proposer de nouveaux pour répondre aux nouveaux besoins recensés.

C'est dans ce contexte que se positionne notre article, qui a pour objectif de proposer une stratégie méthodologique basée sur les outils sociaux du web 2.0 permettant d'intégrer et de repositionner davantage les usagers dans la vie politique afin de garantir une bonne gouvernance dans le contexte national et d'atteindre les objectifs tracés par les politiques publiques.

Mots-clés : e-Administration, web 2.0, outils sociaux, qualité de service.

1. INTRODUCTION

Aujourd'hui, pratiquement tous les domaines de notre vie courante sont couverts par les technologies de l'information et de la communication, contribuant ainsi à la réalisation des tâches quotidiennes à des fins aussi bien personnelles que professionnelles. C'est ainsi que là où elles sont intervenues, elles ont contribué efficacement à l'amélioration de la productivité et à la réalisation efficace des différentes missions ; parmi les domaines qui en ont tiré un grand profit, on peut citer celui de l'enseignement qui a migré vers le e-Learning, celui de la finance vers la e-finance ou encore celui de la justice vers la e-justice.

L'administration publique ne fait pas exception : grâce aux technologies de l'information et de la communication, elle a modernisé son fonctionnement et ses services dans l'objectif de mieux répondre aux besoins du grand public et de rapprocher encore plus l'administration du citoyen.

Toutes les définitions du terme e-administration concordent pour le définir comme l'usage des TIC en vue de réaliser un objectif public dans les meilleures conditions. En effet, le terme e-administration est défini par l'Union européenne comme « l'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans les administrations publiques, associée à des changements au niveau de l'organisation et à de nouvelles aptitudes du personnel afin d'améliorer les services publics et renforcer le

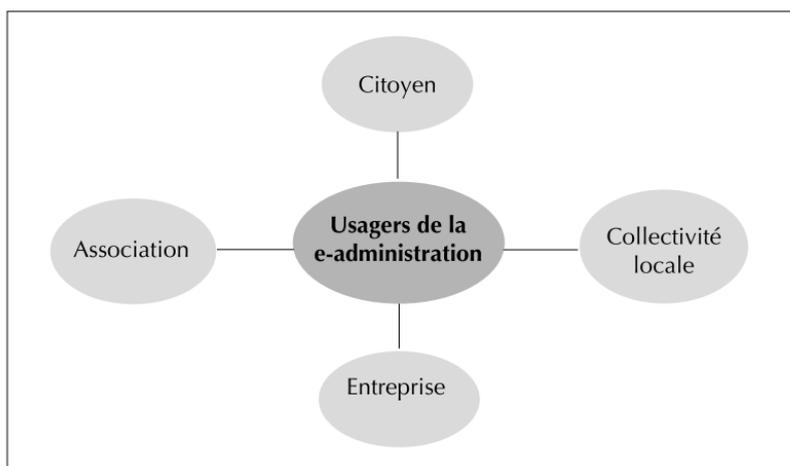
soutien aux politiques publiques » (Union européenne, 2006).

Pour sa part, l'OCDE (1) définit l'administration électronique comme étant « l'usage des technologies de l'information et de la communication et en particulier de l'internet en tant qu'outil visant à mettre en place une administration de meilleure qualité » (Lau, 2004).

Anderson définit la e-administration comme étant « l'utilisation par l'Etat des nouvelles technologies de l'information et de la communication pour assurer la marche régulière des services publics tant pour son fonctionnement interne qu'en faveur des usagers » (Andersen, 2000).

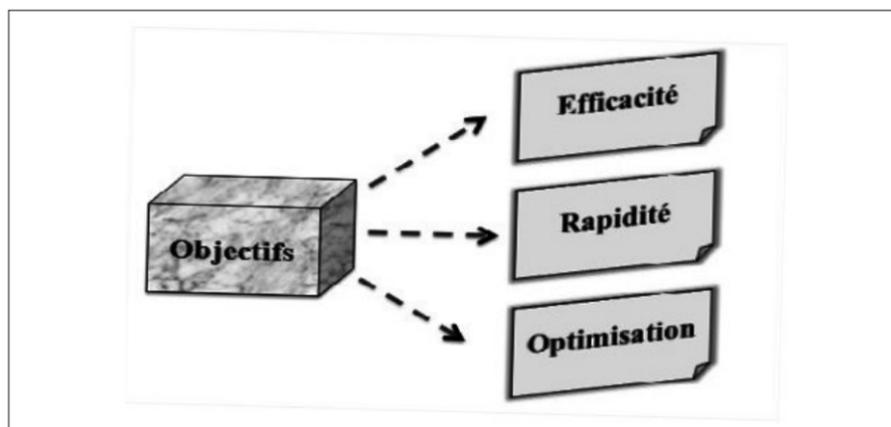
Au final, nous pouvons donc conclure que l'administration électronique désigne le recours aux différentes technologies de l'information et de la communication par les administrations publiques en vue d'améliorer son efficacité, la qualité des services et d'optimiser les délais d'exécution. De telles attentes sont partagées par les usagers de la e-administration, dénommés partenaires, et qui sont au nombre de quatre, représentés dans la figure suivante :

Figure 1 Les usagers de la e-administration



Plus concrètement, l'administration électronique vise à desservir d'une manière optimale et correcte les usagers dans un contexte de mondialisation en toute équité et transparence et où qu'ils se trouvent ; pour y parvenir, elle s'attachera à améliorer les processus de la circulation de l'information et faciliter la communication entre les usagers et l'administration. L'administration électronique est, pour ainsi dire, une solution qui assurera le développement d'un vaste système d'information se traduisant par des économies de temps, des efforts et de coûts. La figure suivante montre les objectifs de base qu'elle vise en faisant appel aux TIC.

Figure 2 Les objectifs visés par l'administration électronique



Il est certain que l'usage des technologies de l'information et de la communication d'une manière professionnelle et plus spécialement l'internet et son usage par ses différents partenaires ne manqueront pas d'améliorer les services offerts par l'administration publique ; il suffit de rappeler à ce propos l'apport considérable des nouvelles modalités de service sous forme de paiement en ligne, de vote électronique ou encore de gestion des documents administratifs. C'est dans ce sens qu'il convient de comprendre l'optimisme du ministère marocain de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies quant au niveau satisfaisant du taux de pénétration des TIC dans les entreprises et l'expansion de son utilisation ; aussi conclut-il que ces deux facteurs joueront incontestablement un rôle important dans le développement d'une économie du savoir et dans la capacité des entreprises à produire une valeur ajoutée supérieure et créer de nouveaux gisements d'emplois (MICNT, 2010).

Faut-il rappeler que l'administration électronique ne se limite pas uniquement à l'internet mais qu'elle le dépasse pour concerner également l'utilisation de certains services électroniques anciens accessibles hors du net tels que le téléphone ou encore le fax ? C'est le cas notamment de la technologie biométrique utilisée actuellement au Maroc dans la gestion des passeports (passport biométrique, 2010) ou encore des procédures sécurisées futures de vote électronique par le biais d'une carte à puce ou d'empreintes digitales.

L'objectif de notre contribution est de proposer une stratégie visant une plus grande intégration des usagers dans la vie politique par le biais des outils sociaux du web 2.0 dans un contexte national ; de la sorte, l'administration sera beaucoup plus proche de ses usagers et en mesure de repenser les services qu'elle offre actuellement et qu'elle offrira dans le futur en adoptant une approche centrée sur les usagers et tenant compte de la culture et des souhaits de la population ciblée.

Dans ce qui suit, on présentera les concepts ainsi que les outils du web 2.0, puis on exposera les concepts de l'administration électronique ; tel est le contenu du paragraphe 3 ; on proposera par la suite dans le paragraphe 4 l'utilité de l'intégration des outils du web 2.0 dans l'administration électronique donnant le nouveau terme e-administration 2.0 ; on présentera ensuite les éléments d'une stratégie qui permettra

d'intégrer les outils du web 2.0 dans un processus social d'identification des besoins et de modernisation des procédures dans un dernier paragraphe, avant de terminer avec une conclusion générale où on présentera un ensemble de perspectives.

2. LE WEB 2.0

Le coup d'envoi du web 2.0 — ou encore le web collaboratif — fut donné par Tim O'Reilly il y a une quinzaine d'années (O'Reilly T., 2005) ; sous cette forme, le web présente une nouvelle vision et un changement de base considéré comme une réelle évolution ; en effet, il a augmenté sa quantité d'informations et a permis une certaine organisation de ses utilisateurs sous forme de communautés participant à la production, la communication, le partage et la diffusion des contenus (Musser and O'Reilly, 2006).

Tableau 1 Les différents types de définitions du web 2.0

Auteur	Définitions du web
(Devis, 2005)	Le web 2.0 apparaît comme une philosophie d'ouverture sociale dont le but est d'abandonner le contrôle individuel au profit de la participation du plus grand nombre.
(Mac Manus, 2005)	Le web 2.0 est un web social, ouvert, qui laisse le contrôle des données et qui mélange le global au local. Il correspond à de nouvelles manières de rechercher et d'accéder au contenu.
(Miller, 2005)	Le web 2.0 est un regroupement égal d'évolution et de révolution qui a profité de l'utilisation des standards existants tels que HTML, CSS et XML et la présence du navigateur web.
(Musser <i>and al</i> , 2005)	Le web 2.0 consiste à ne plus considérer l'utilisateur comme un simple consommateur de l'information mais plutôt comme producteur potentiel de contenu et donc un acteur vital à l'alimentation du web 2.0.
(Anderruthy, 2007)	Le web 2.0 apparaît comme une philosophie d'ouverture sociale dont le but est d'abandonner le contrôle individuel au profit de la participation du plus grand nombre, fruit de plusieurs changements technologiques, sociaux, culturels et économiques du réseau interne.

Grâce à cette vision du web, chaque utilisateur augmentera l'utilité du réseau et participera à la création d'une intelligence collective en utilisant des milliers de services en ligne sur le net dont certains sont accessibles gratuitement. Sa définition et donc la précision de son contenu se sont enrichies de plus en plus grâce aux apports progressifs d'un certain nombre de spécialistes en la matière.

On peut déduire, à la lecture de ces différentes définitions, que le web 2.0 nécessite une définition plus élargie, intégrant tous ses différents aspects et non pas seulement les seuls aspects sur lesquels chaque auteur met l'accent.

Pour revenir au promoteur du web 2.0, Tim O'Reilly (O'Reilly T., 2005), nous lui emprunterons l'évolution de cet important levier de l'administration publique qui se compose de sept concepts essentiels ; en les analysant nous y avons décelé trois grands aspects parfaitement complémentaires, à savoir : l'aspect technique, l'aspect humain et l'aspect financier.

L'aspect technologique intervient à 3 niveaux synthétisés.

Tableau 2 **L'aspect technologique web 2.0**

Conversion du web en une plateforme de services	Le web passe d'une collection de sites web à une plateforme informatique fournissant des applications diverses aux utilisateurs. Il se base sur un ensemble de modèles de conception légers qui permettent la syndication et la coopération des données et des services...
Création d'interfaces souples et légères basées sur les standards et protocoles web	Il s'agit de plusieurs technologies se développant chacune de leur côté combinées dans AJAX (Asynchronous JavaScript and XML) et qui sont : XHTML, CSS et JavaScript pour la présentation des sites, DOM (Document Object Model) pour l'affichage dynamique et interactif, XML (Extensible Markup Language) pour la manipulation de données.
Ouverture du web sur différents dispositifs matériels autres que le PC	Le web 2.0 se veut multiplateforme. Il est ouvert à l'utilisation de n'importe quel dispositif matériel autre que le PC et plus spécialement ceux qui sont mobiles et utilisant des réseaux sans fil.

L'aspect économique est essentiellement visible à travers ce qu'on appelle le rendement d'échelle. En effet, le web 2.0 propose l'utilisation des logiciels libres comme solution de richesse qui s'oppose aux logiciels propriétaires.

Ce mouvement se base sur les quatre libertés qui démocratisent l'accès et la participation à la création, sur la base des anciens logiciels libres, de nouveaux sous licence libre. Dans ce contexte, la production des contenus ne coûtera pratiquement rien.

En outre, le web 2.0 se base, d'une part, sur la publicité à travers les bannières publicitaires pour subventionner les sites et, d'autre part, sur les paiements des accès à travers le trafic sur les sites, comme c'est le cas du site youtube qui permet de partager des millions de fichiers chaque jour.

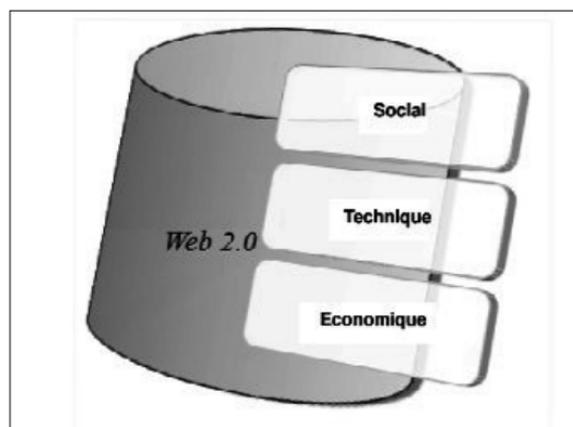
L'aspect social est sans doute le plus important et se structure ainsi :

Tableau 3 L'aspect social du web 2.0

Conversion des internautes en producteurs de contenus et d'applications	Les internautes deviennent des producteurs de contenus et d'applications ; on passe ainsi de la notion de "logiciel produit" à celle de "logiciel service". De plus, le web 2.0 offre par la suite une grande interactivité entre l'utilisateur et l'auteur, d'une part, et entre les utilisateurs eux-mêmes, d'autre part.
L'amélioration des services du fait de l'augmentation du nombre d'utilisateurs	Le web 2.0 met à la disposition des auteurs plusieurs outils simples et faciles d'utilisation qui les inciteront à participer, d'autant plus que l'utilisation de ces outils ne demande aucune connaissance technique. Plus le nombre de participants augmente, plus la quantité d'informations augmente automatiquement et plus le service s'améliore.
Création de l'intelligence collective grâce à la collaboration	L'implication des utilisateurs dans le réseau à travers des logiciels libres permet de tirer profit de leur intelligence et aussi de garantir leur large utilisation puisque ce sont eux qui produisent les contenus de ce nouveau mode du web et qui consomment l'information.

On peut donc en déduire que le web 2.0 est un dispositif multidimensionnel car il regroupe des concepts sociaux, technologiques et économiques. La figure suivante représente les trois dimensions de base du web 2.0 :

Figure 3 Les trois dimensions du web 2.0



Comme on peut le constater, le web 2.0 est perçu selon trois dimensions de base où chaque dimension contribue à sa définition.

+ **Dimension sociale** : la participation des internautes est l'élément moteur du web 2.0 qui devient de ce fait un réel réseau d'interaction sociale. En effet, n'importe qui peut créer facilement un espace d'information qui devient immédiatement accessible par n'importe qui, n'importe où et où il peut mettre n'importe quoi.

+ **Dimension technique** : du fait du basculement de l'installation des logiciels vers l'utilisation des services en ligne, le web 2.0 constitue une véritable avancée technique. C'est pourquoi il est devenu une plateforme robuste pour l'innovation qui intègre plusieurs types de machines tels que les appareils mobiles, du téléphone à la télévision.

+ **Dimension économique** : de tradition, le financement des sites se faisait par les dons ou le paiement des licences d'utilisation des logiciels propriétaires. Le web 2.0, quant à lui, compte principalement sur les publicités, les offres commerciales et les trafics réseaux.

Outre ces sept concepts de base, le web 2.0 doit aussi son succès grâce à la simplicité, la rapidité, la facilité et bien souvent la gratuité de ses outils. Nous examinerons ultérieurement les principaux outils du web 2.0 dans le contexte de la e-administration qui sont au nombre de six, regroupés dans le tableau suivant :

Tableau 4 Les outils web 2.0 et leurs utilités

Outils	Utilité
Blogue	Publication et commentaire de l'information
Wiki	Intelligence collective
Réseau social	Création de communautés en ligne
Flux Rss	Veille informationnelle régulière
Tag	Personnalisation des recherches
Podcast et Videocast	Partage de fichiers audios et vidéos

En raison de la facilité et de la simplicité de leur utilisation ainsi que de leur large diffusion, les outils sociaux du web 2.0 offrent des services très performants. C'est ainsi qu'ils permettent de créer, de corriger et de publier les contenus collaboratifs. De plus, leur nombre ainsi que leur diversité font d'eux des instruments capables de proposer un environnement collaboratif exemplaire en créant le contexte favorable pour échanger et créer les interactions sociales.

3. L'ADMINISTRATION ELECTRONIQUE

A la disposition des citoyens, des entreprises et des collectivités locales, l'administration publique se charge de leur offrir des services nombreux et variés. Néanmoins, elle se caractérise généralement par une lenteur exagérée, une bureaucratie et même dans plusieurs cas par une rupture complète avec ses usagers. Stimulée par la modernisation de son fonctionnement et des services qu'elle offre et afin de mieux répondre aux besoins de ses usagers, elle a adopté les technologies de l'information et de la communication ; ce faisant, elle entend améliorer son efficacité en termes de qualité, de productivité et de délais d'exécution et se rapprocher encore plus de ses usagers.

Pour bien situer la performance dans le contexte de la e-administration, il est utile de recourir à la

définition donnée par l'Union européenne (Union européenne 2006); celle-ci considère que la performance d'une e-administration dépend principalement de deux critères essentiels :

- **la qualité de l'offre** : le service doit suivre une démarche dématérialisée de bout en bout ;
- **la rapidité de la réponse** : le délai de réponse à une requête doit être court et optimal.

En effet, l'efficacité de l'administration se mesure par le délai et la qualité de ses services et par la productivité et la disponibilité de son personnel. Dans ce contexte, le premier objectif visé est d'automatiser la totalité des services pour économiser le temps et les coûts de manière à ne plus déplacer les citoyens aux guichets. C'est exactement le contexte des services à offrir par l'administration en ligne qui consiste, selon l'Union européenne, à les regrouper en deux services de base :

- + **le service à la population et aux entreprises** : l'administration en ligne aux citoyens et aux entreprises ;
- * **le service inter-administrations** : l'administration en ligne entre les autorités nationales, régionales et locales et aussi les institutions communautaires (Union européenne, 2006).

Pour atteindre cet objectif, elle doit centraliser et faire partager les données par les différentes administrations afin de faciliter le traitement et d'optimiser les délais d'exécution.

Dans un tel environnement, l'administration en ligne doit être accessible continuellement, c'est-à-dire 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, y compris les jours fériés et les congés. Il subsiste néanmoins un grand problème qui tient aux données personnelles touchant la vie privée des gens et qui doit être normalement géré par une loi, et à l'accès qui doit être sécurisé.

L'utilisation des TIC d'une manière sécurisée permet la simplification des démarches fastidieuses en dématérialisant à 100 % les procédures appelées télé-procédures afin d'améliorer la disponibilité, l'accessibilité et la transparence. Comme exemple de ces services, on peut citer :

+ **L'obtention d'un document ou d'une pièce administrative comme :**

- un passeport ou une carte nationale ;
- un extrait d'acte de naissance ou de casier judiciaire ;
- un relevé de salaire.

° **La consultation d'informations ou le dépôt de documents comme :**

- [a consultation des remboursements maladies ;
- le dépôt des déclarations fiscales.

«**Autres services comme la connaissance de l'avis des citoyens sur un point donné.**

Malgré ces multiples promesses, l'administration en ligne connaît des limites qui se présentent comme des obstacles aux objectifs fixés qui sont de 3 ordres :

+ technique et organisationnel :

— la transformation de la fracture numérique entre les pays du Nord et ceux du Sud par une fracture administrative inter-citoyens surtout à cause du nombre trop élevé d'analphabètes dans certains pays du tiersmonde ;

— le déploiement insuffisant d'outils robustes et sécurisés ;

— l'adoption par chaque administration d'un sous-système d'information et le manque de coopération entre les diverses administrations.

* les relations avec les usagers :

— la protection des données de la vie privée des usagers, qui est un droit normal ;

— la rupture avec le citoyen. e la non-évaluation des services offerts.

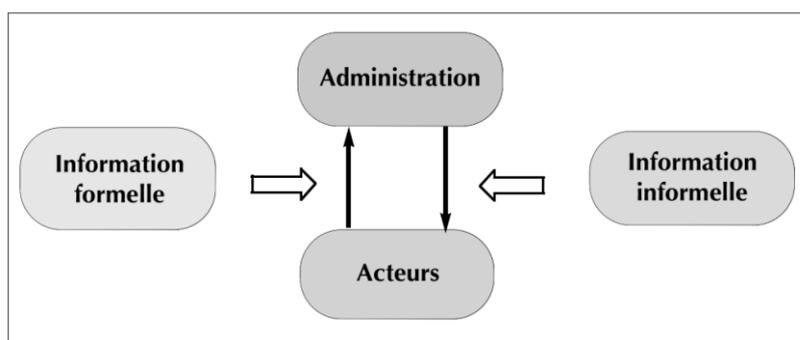
La condition première pour que l'administration réponde au mieux à ces nouvelles questions est d'intégrer les usagers dans tout le processus de réalisation du service, depuis la définition des besoins jusqu'à la phase de maintenance. À cet effet, on propose d'intégrer les outils sociaux du web 2.0 d'une manière maximale et dans toutes les étapes comme moyen facile et efficace pour gérer et accompagner ses différentes missions permettant de mener à mieux les différentes tâches. En effet, les outils du web 2.0 jouissent d'une grande popularité et donc d'une large diffusion surtout au sein de la jeunesse. Dans ce cas, les échanges d'informations entre les différents acteurs de l'administration électronique seront décomposés en 2 parties :

— une partie formelle qui comporte l'information de base communiquée ;

— une autre partie informelle qui accompagne l'information de base communiquée.

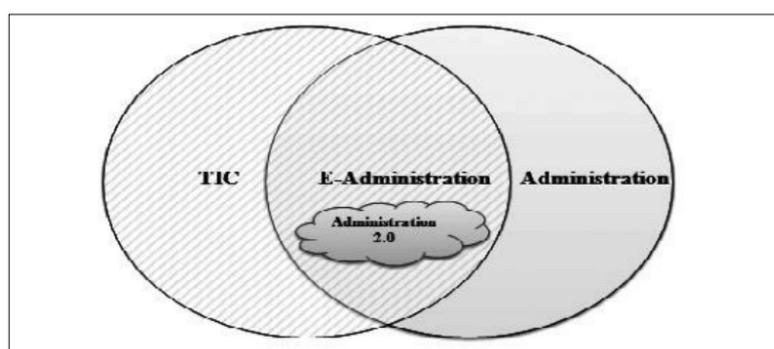
Les processus proposés de la circulation de l'information par les acteurs de l'administration électronique sont illustrés dans la figure suivante.

Figure 4 Le processus de la circulation de l'information par les acteurs de l'administration électronique



L'intégration des outils sociaux du web 2.0 permettra de définir un nouveau mouvement de l'e-administration appelé Administration 2.0 et qui provient du mixage des besoins de l'administration et des services offerts par le web 2.0, comme le montre la figure suivante.

Figure 5 L'origine de l'e-administration 2.0



En fait, notre travail vise deux grands objectifs :

- + expression des besoins et des attentes des différents acteurs, à travers les outils du web 2.0 ;
- * proposition des éléments d'une stratégie pour réussir l'intégration des nouveaux outils au sein de l'administration électronique, en adaptant ces mêmes outils.

4. LES MISSIONS DU WEB 2.0 EN ADMINISTRATION

Ces outils, que nous considérons comme étant les principaux dans l'environnement du web.2, remplissent trois missions importantes, dans la perspective du partage et de la communication entre l'administration et les usagers. Nous les présenterons successivement en les intégrant dans leurs missions respectives.

4.1. Publication et gestion de contenus

Il s'agit ici d'assurer, d'une part, la publication et le commentaire de contenus en ligne et, d'autre part, la

gestion de contenu de sites web en vue de l'émergence de l'intelligence collective. A cet effet, on recourra successivement à deux outils : les blogues et les wikis.

*** Les blogues en administration**

Un blogue est un outil de publication de contenus en ligne qui permet à un internaute de publier régulièrement des informations ou de commenter l'actualité sur un sujet bien déterminé (Cyril and Turrettini, 2004). Il est généralement libre d'accès et permet d'informer les internautes sur les nouveautés dans un domaine donné, remplaçant ainsi la vision de la messagerie et du chat. C'est un véritable outil de socialisation et de communication collaboratif qui se caractérise par la simplicité de son utilisation, laquelle favorise une réelle interactivité et une large diffusion, tout en permettant un travail collaboratif et de partage des connaissances (Ertzcheid, 2005). Dans ce contexte, l'utilisation des blogues comme moyen simple et efficace de communication et de marketing permettra l'ouverture de l'administration aux avis des différents usagers et de poster des commentaires afin de participer massivement à la création et à l'utilisation des différents services électroniques. Il permettra de tirer profit de l'intelligence collective et d'enrichir les expériences tout en construisant des communautés selon les spécialités, d'annoncer les nouveautés, de discuter des problèmes et de poser des questions aux autres responsables. Comme exemple d'utilisation de blogue de l'administration, on peut citer la participation à une discussion politique en faisant dialoguer les responsables et les personnalités politiques ou encore à un débat national tel que l'avenir du système de santé et de retraite ou la réforme des institutions.

Les wikis en administration

Un wiki est un système de gestion de contenu de site web rendant ses pages web librement modifiables sans difficulté technique par tous les visiteurs y étant autorisés. C'est un véritable outil de travail collaboratif et un espace de discussion qui offre la possibilité de construire au fur et à mesure des contributions qui donnent un contenu structuré et organisé (Ebersbach, A. 2006). Comme les blogues, les wikis permettront aux citoyens de créer facilement et simplement des sites communautaires peu coûteux. De plus, les wikis sont rapides et instantanés ; ils favorisent le travail collaboratif, permettent l'élaboration collective des contenus et l'espace d'échange avec les internautes ; ils permettent aussi de diffuser de l'information et n'exigent pas de connaissances particulières. Les usagers deviennent créateurs d'une œuvre commune en augmentant les connaissances dans le but d'une capitalisation globale du savoir et une coopération généralisée de l'intelligence collective. Ils peuvent être utilisés dans la réalisation d'une documentation sur une vision globale des citoyens ou sur une question où un débat. Ils permettront de faire passer les citoyens à une culture de co-construction, créant ainsi un changement stratégique basé sur une vision partagée.

4.2. Mise en réseaux des utilisateurs du web 2.0

Il ne s'agit pas seulement de collaborer et donc de contribuer à l'amélioration des contenus, mais également de les partager et de mettre en réseaux les utilisateurs. Le web 2.0 prévoit à cet effet deux outils qui sont les réseaux sociaux, d'une part, et les podcasts et videocast, d'autre part.

Les réseaux sociaux en administration

Les réseaux sociaux constituent une solution efficace et à moindre coût qui permettra de mettre en réseau d'une manière ascendante les différents usagers et de partager les différentes ressources en ligne, tissant ainsi des communautés de pratique regroupées selon les domaines d'intérêt de chacun (Lefebvre, 2005). L'organisation des utilisateurs sous forme de communautés facilite par la suite la large diffusion de l'information. Ils permettent aussi de toucher fortement et rapidement un très large public, d'une part, et d'avoir un ciblage très précis des annonces et des individus, d'autre part. Ils permettent aux citoyens de s'informer en permanence et de se tenir régulièrement au courant, de tenter d'agir au niveau des attentes, des besoins, des critiques et des décisions. Cette participation peut concerner directement l'identification des problèmes posés en proposant des solutions pour surmonter, améliorer et proposer de nouveaux services.

+ Les podcasts et videocast en administration

Le podcasting ou le videocasting se présentent comme un moyen particulièrement efficace de partage et de diffusion multimédia à la fois facile et gratuit. Grâce à eux, il est possible de diffuser de fichiers audio et vidéo sur internet enrichis par des commentaires. En effet, dans le contexte de l'administration électronique, la vidéo et le son sont utilisés pour visualiser ou entendre des avis et des interventions enregistrés comme lors d'une audience (Lussigny, 2008). Bien mieux, ils offrent la possibilité de les écouter et de les voir en différé pour pallier son absence ou pour s'assurer de la signification d'un message. Pour une plus grande efficacité, nous proposons la mise en place de formations à l'intention des citoyens et des entreprises par le biais de podcasts et de videocasts afin d'instaurer une culture de bonne citoyenneté. Dans ce contexte, des bibliothèques de contenus sont accessibles avec une possibilité d'abonnement via les flux RSS.

4.3. Personnalisation des recherches et prise en charge des nouveautés

Sous cette mission, l'objectif est de définir des standards d'information et de suivi des nouveautés d'un site web, d'une part, et de personnaliser les recherches à l'aide d'un mot-clé associé sur une information, d'autre part. C'est précisément les rôles que jouent successivement les flux RSS et les tags.

e Les flux RSS en administration

Les flux RSS sont des standards destinés à informer sur les nouveautés d'un site web ou d'un blogue et à les suivre simplement et efficacement.

L'internaute sera informé en temps réel des nouvelles mises à jour du contenu sur l'administration électronique en recevant des alertes grâce au lien hypertexte permettant au lecteur de lire la suite de l'actualité en ligne sans être amené à la consulter (Lussigny, 2008). Il s'agit donc d'un service qui avertit l'utilisateur immédiatement dès qu'une nouvelle vient de paraître d'une manière simple et très efficace ; il lui permet ainsi de rester informé au quotidien tout en économisant le temps et l'effort des recherches documentaires continues, faisant ainsi de la veille informationnelle. Grâce au lien hypertexte, le citoyen sera donc constamment en état de se mettre à jour au quotidien en économisant temps et effort.

+ Les tags en administration

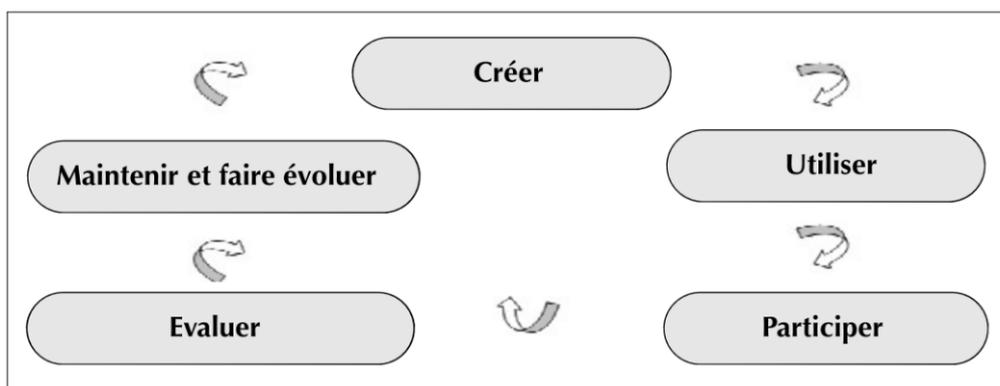
Un tag est un mot-clé associé sur une information dans le contexte web 2.0 défini par les utilisateurs. Il utilise des mots-clés pour classer des informations d'une manière informelle (Gervais, 2007). C'est ainsi que, d'une manière simple et rapide, le citoyen peut marquer une information intéressante concernant une question le concernant à travers les tags et effectuer des recherches sur les tags pour localiser l'information souhaitée.

5. INTÉGRATION DES OUTILS DU WEB 2.0

Jusqu'à maintenant, nous disposons du portail, mais la notion de blogue qu'on propose ici donne plus de liberté d'expression et permet d'ouvrir les discussions à travers le blogue de l'administration. Les citoyens peuvent ainsi rédiger des documents collaboratifs et des sites constructifs en proposant leur propre vision des choses ; un tel vivier d'idées dont certaines pourraient être d'un grand intérêt permet de contribuer efficacement au développement national. Par ailleurs, des formations peuvent être assurées aux citoyens et aux entreprises par le biais des podcasts et des videocasts et d'instaurer une culture de bonne citoyenneté.

Les autres outils du web 2.0 tels que les flux RSS et les tags seront utilisés comme outils complémentaires dans le but d'améliorer la qualité des échanges. Pour cela, chaque outil devra être utilisé au maximum et jouera un rôle bien déterminé. Le processus proposé se compose de cinq étapes (voir la figure ci-après).

Figure 6 Le processus d'intégration des outils du web 2.0



Comme on peut le relever, le processus se compose d'une étape de création des outils par l'administrateur, suivie de celle de leur utilisation puis celle de la participation à la création des contenus par les usagers. Ensuite, une étape d'évaluation grâce à ces outils sera faite avant de passer à l'étape de maintenance et d'évolution. Cette approche basée sur les outils sociaux du web 2.0 permettra d'améliorer la qualité du service et de proposer des outils efficaces pour l'administration en assurant le mieux possible l'interactivité, la collaboration et le partage ; à ces avantages s'ajoute celui relatif à l'exploitation optimale de l'intelligence collaborative au sein de la communauté et ce, à moindre coût. Le service en ligne qu'offre l'administration est extrêmement important pour la vie culturelle, sociale et financière qui participe nettement au développement national. Il doit être mené d'une manière réfléchie et correcte et en utilisant de façon optimale les ressources allouées. Notre étude a montré qu'il existe un besoin important quant à la formation et la culture de citoyenneté.

Notre stratégie se compose de trois étapes :

- + tout d'abord, organiser des ateliers de libre expression réunissant tous les acteurs de la e-administration ;
- * ensuite, constituer un comité composé des représentants des différents acteurs ; ils doivent répondre au quotidien à l'offre de proposition d'une stratégie et assurer sa bonne mise en œuvre ;
- + enfin, faire une évaluation communautaire à travers les différents acteurs.

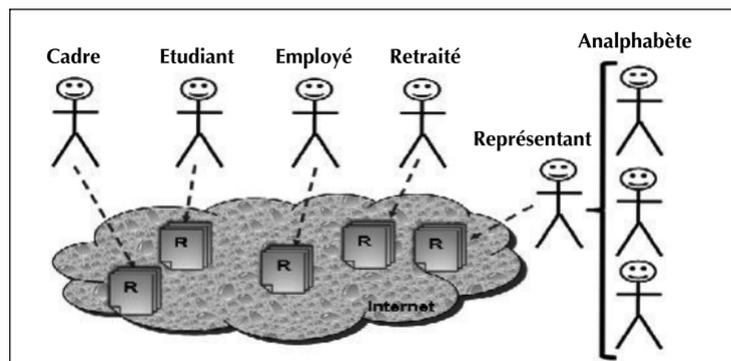
Cette réflexion collective doit aboutir à l'établissement de trois documents de travail dans la perspective de la mise en œuvre de la stratégie :

- un rapport sur les phases, les étapes et les résultats obtenus ;
- le projet de stratégie à moyen terme ;
- le plan d'action permettant de mettre en œuvre cette stratégie.

Dans le cadre de nos propositions relatives à cet important projet, nous insistons sur l'intérêt de la formation, de l'accompagnement et de la mise à disposition des connaissances par l'enseignement à

distance. Pour une plus large diffusion, les analphabètes peuvent et doivent être intégrés dans le processus ; on propose de les assister en cas de problème technique ou de leur faire le travail électronique complet. Cette tâche sera assurée par un ou plusieurs représentants qui pourront être recrutés parmi les fonctionnaires de l'administration publique ou des volontaires ou même des associatifs. La figure suivante montre l'envoi d'une requête par la large population des usagers dont les personnes analphabètes :

Figure 7 L'envoi des requêtes par la large population des usagers



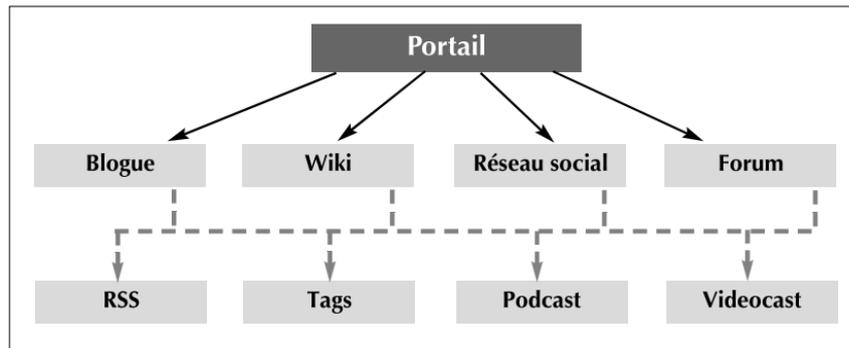
Dans ce contexte, il est important de noter que la stratégie que nous proposons repose sur la technique de l'apprentissage mobile afin de permettre une large diffusion sur internet avec PC, iPod, iPhone, Mobile ou autres. Nous jugeons nécessaire de créer une école de web TV, à long terme, dans la mesure où la formation est largement répandue au niveau national et international. D'ailleurs, certains cours peuvent d'ores et déjà être dispensés en podcasting (qui est une distribution gratuite de fichiers audio ou vidéo avec un abonnement aux flux RSS ou Atom. Au cas où un utilisateur est bloqué, il a toujours la possibilité d'utiliser le forum de discussions ou de chat, SMS, MMS ou en ligne chat pour discuter de questions ayant trait à une procédure bien spécifique. Pour synthétiser la présentation des moyens nécessaires à la mise en œuvre de ce système, nous avons procédé à la conception d'un tableau ci-après reprenant les éléments clés de notre stratégie ; celle-ci, rappelons-le, vise à moyen terme l'intégration des outils du web 2.0 dans la gestion électronique de l'administration.

Tableau 5 Les éléments de la stratégie

Aspects		Propositions
Ressources	Humaines	Les citoyens Les entreprises et les associations Les collectivités locales Les fonctionnaires de l'administration publique
	Matérielles	PC, Pocket PC, téléphone mobile et GSM Serveurs pour héberger la plateforme des outils
	Logicielles	Les outils du web 2.0 Système d'exploitation libre comme Unix Serveur de bases de données libre comme Apache et MySQL Plateforme d'enseignement à distance libre telle que MOODLE
	Financières	Revenus des services Droits de timbre
Approche		Approche Bottom-up Formation à distance : podcast et videocast Evaluations seront en face à face et à distance à travers des questionnaires électroniques
Contenu		Portail qui fait le lien avec la plateforme des outils du web 2.0 Participation des usagers Avis et commentaire Partage des expériences
Mesures d'accompagnement		Sensibilisation des citoyens et des entreprises en réduisant les coûts des services en ligne Formation des citoyens et des numéros verts pour les questions Plan de communication : brochures, nouveaux flashes sur le portail, etc. Evaluation continue

Pour assurer le lien avec les différents outils créés, on fera usage du portail de l'administration centrale qui doit normalement envoyer vers un blogue, un wiki, un réseau social et un forum de l'administration. Chacun de ces quatre éléments utilisera alors les fils RSS, les tags, les podcasts et les videocasts comme des outils complémentaires en vue de concevoir et enrichir les contenus des différents usagers et leurs souhaits actuels et futurs. La figure suivante montre le lien entre les différents outils du web 2.0.

Figure 8 Les liens entre les différents outils du web 2.0



Au total, on peut dire que les grandes lignes de notre démarche d'intégration, en plus des mesures d'accompagnement, d'ordre juridique ou organisationnelle, sont désormais tracées ; en effet, pour asseoir une démarche d'intégration appropriée des outils du web 2.0, nous proposons la démarche pratique suivante :

- + la définition des objectifs et des cibles de la démarche ;
- + la désignation des acteurs et la détermination des ressources matérielles et logicielles requises ;
- + la conception du contenu ;
- + la mise à jour, la sécurité et l'évaluation des contenus.

6. CONCLUSION

Les propositions recueillies n'intègrent pas ou très peu les usagers dans le cadre de la création et de l'utilisation des services offerts par l'administration publique. Pourtant, une telle démarche influencerait directement les services mis en œuvre et améliorerait nettement leurs qualités.

Notre proposition se base sur des solutions simples, à moindre coût et reposant sur des outils sociaux et gratuits afin de couvrir le coût de cette nouvelle approche. Elle permet ainsi une avancée certaine et une faisabilité à la portée de tous. En effet, leur utilisation maximale et dans toutes les étapes comme recette facile et efficace pour accompagner ses différentes missions permet ainsi de mener à mieux les différentes tâches. Une telle démarche se répercutera directement sur la qualité et le rendement de l'administration en rendant les services publics plus accessibles à leurs usagers et en améliorant leur fonctionnement interne. Elle économisera nettement les efforts, le coût et le temps des différents acteurs en évitant les queues et les délais des démarches administratives encore plus complexes dans nos pays.

Bibliographie

- Anderruthy, J. (2007). *Web 2.0 : Révolutions et nouveaux services d'Internet*, Editions ENI.
- Andersen, A. (2000). *E-Gouvernement : Réflexions sur l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication par les collectivités publiques*, Andersen.
- Baquiât, J. (1999). « *Internet et les administrations* », Paris, Berger-Levaul, en ligne : <

Brousseau, P. (2002). « *L'Administration électronique au service des citoyens, les trois défis de l'Administration électronique* », Université de Paris X & ISOC France, en ligne : <<http://www.brousseau.info/pdf/EBCEeStration.pdf>> (consulté le 15/01/10).

Cyril, F. and Turrettini, E. (2004). *Blog story*, Paris, Eyrolles.

Devis, I. (2005). « *Web 2.0 and all that* », *Internet Alchemy*, en ligne : <<http://internetalchemy.org/2005/07/talis-Web-20-and-all-that>> (consulté le 15/01/09).

Ebersbach, A., Glaser, M., Heigl, R. (2006). *Wiki : Web Collaboration*. Springer-Verlag : Germany.

Ertzcheid, O. (2005). « *Weblogs : un nouveau paradigme pour les systèmes d'information et la diffusion de connaissances ? Applications et cas d'usage en contexte de veille et d'intelligence économique.* » Colloque ISKO, France, 2005.

Gervais, J. (2007). *Web 2.0 — Les internautes au pouvoir*, Dunod. Hussher, F. (2006). *Le Nouveau pouvoir des internautes*, Timée-Editions.

Lau (2004). « *Etudes de l'OCDE sur l'administration électronique en Finlande* » Paris, Organisation de coopération et de développement économiques, France.

Lefebvre, A. (2005). *Les Réseaux sociaux : pivot de l'Internet 2.0*, Paris, MM, Editions.

Lussigny, G. (2008). *Flux RSS et PodCast, l'information en direct sur votre ordinateur*, Eyrolles.

MacManus, R. (2008). *Collective Intelligence in Action*. Pap/Onl.

Miller, P. (2005). « *Web 2.0 : Building the New Library* », en ligne : <http://www.ariadne.ac.uk/issue45/miller>> (consulté le 07/02/09).

MICNT (2010). « *Ministère de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies* », Maroc Numeric 2013, *Stratégie nationale pour la société de l'information et de l'économie numérique*, en ligne : <http://www.septi.gov.ma/Fiche_pdf/MarocNumeric2013/MarocNumeric2013.pdf>, (consulté le 03/04/10).

Musser, J. and O'Reilly T. (2006). *Web 2.0 Principles and Best Practices*, O'Reilly Media, Inc.

O'Reilly, T. (2005). « *What is Web 2.0 : Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software* », en ligne : <<http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>>, (consulté le 03/01/09).

Passeport biométrique (2010). « *Le passeport biométrique marocain* », en ligne : <<http://www.passeport.ma>>, (consulté le 03/04/10).

Union européenne (2006). « *Europa, site officiel de l'Union européenne 2006* », en ligne : <http://europa.eu/legislation_summaries> (consulté le 05/08/09).

LA BIBLIOTHEQUE NUMÉRIQUE MONDIALE ET L'ACCES UNIVERSEL AU SAVOIR

Abdelaziz Abid
Consultant, UNESCO

Le 21 avril 2009, l'UNESCO et 32 institutions partenaires ont lancé la Bibliothèque numérique mondiale, site web qui présente des documents culturels uniques provenant de bibliothèques et d'archives du monde entier. Accessible à l'adresse www.wdl.org, il rassemble des manuscrits, des cartes, des ouvrages rares, des films, des enregistrements sonores, des gravures et des photographies et offre au public un accès gratuit et sans restriction à ces documents (1).

L'EDIFICATION DE SOCIETES DU SAVOIR : UN OBJECTIF PRIMORDIAL DE L'UNESCO

L'une des missions premières de l'Organisation est de promouvoir la libre circulation de toutes les formes de savoir dans les domaines de l'éducation, de la science, de la culture et de la communication. L'UNESCO s'est toujours appuyée sur les bibliothèques pour favoriser l'accès universel au savoir. Elle promeut donc l'éducation, la recherche et les échanges grâce à l'amélioration et à l'élargissement de l'accès au contenu de l'internet. A cette fin, elle collabore avec un certain nombre de partenaires à la constitution de dépôts, numériques et autres, d'archives. Elle est en effet particulièrement déterminée à soutenir l'essor et l'expansion de la Bibliothèque numérique mondiale à l'échelle planétaire. L'une des missions premières de l'Organisation est de promouvoir la libre circulation de toutes les formes de savoir dans les domaines de l'éducation, de la science, de la culture et de la communication. L'UNESCO s'est toujours appuyée sur les bibliothèques pour favoriser l'accès universel au savoir. Elle promeut donc l'éducation, la recherche et les échanges grâce à l'amélioration et à l'élargissement de l'accès au contenu de l'internet. A cette fin, elle collabore avec un certain nombre de partenaires à la constitution de dépôts, numériques et autres, d'archives. Elle est en effet particulièrement déterminée à soutenir l'essor et l'expansion de la Bibliothèque numérique mondiale à l'échelle planétaire.

La technologie uniformise le paysage des communications à un rythme sans précédent, ce qui facilite les échanges d'informations et de connaissances. Pourtant, aujourd'hui comme autrefois, de graves inégalités persistent dans la maîtrise du savoir, ce qui est une source d'exclusion et de conflits sociaux. L'actuel fossé du savoir renvoie aux lacunes propres à chacune des quatre composantes de base des sociétés du savoir, c'est-à-dire la création, la conservation, le partage et l'application des connaissances. Ces quatre composantes sont au cœur des efforts déployés par l'UNESCO pour canaliser le pouvoir de la connaissance et de l'information au profit du développement.

Les bibliothèques, en particulier numériques, sont véritablement les pivots des sociétés du savoir ; elles permettent aux individus d'accéder au savoir, de le partager et de le mettre en application.

POURQUOI DES BIBLIOTHEQUES NUMERIQUES ?

Les bibliothèques numériques proposent des services traditionnels et offrent en nombre de nouvelles options. Il leur faut, comme toute bibliothèque, procéder à une sélection très stricte de leurs ressources — lesquelles doivent être conformes à des critères pertinents au regard de leur mission — et fournir des services qui facilitent l'utilisation des ressources en question par le public visé.

Par rapport aux bibliothèques traditionnelles, quels avantages les bibliothèques numériques présentent-elles pour les utilisateurs ? Avant toute chose, elles sont souvent en mesure de donner accès, grâce à des réseaux distribués, à une somme d'informations que la plus grande bibliothèque traditionnelle du monde elle-même ne pourrait rassembler. L'un des autres aspects les plus séduisants des bibliothèques numériques, pour de nombreux utilisateurs, est la possibilité offerte de les consulter depuis de multiples endroits. Les documents ne sont jamais inaccessibles parce que prêtés, envoyés à l'atelier de reliure, rangés dans le mauvais rayonnage, volés ou utilisés par une autre personne à ce moment-là (2).

Bien que Îles activités de recherche-développement concernant les bibliothèques numériques aient débuté dans certaines régions développées du monde, ces bibliothèques constituent bel et bien un phénomène mondial.

Les habitants de tous les pays ont besoin d'informations pertinentes en temps opportun, même si les besoins varient d'un groupe de population à un autre. Avec le développement des bibliothèques numériques, les utilisateurs peuvent désormais consulter et étudier des collections du monde entier. De nombreux pays doivent relever le défi qui consiste à combler la fracture numérique. Et bibliothécaires, universitaires et éducateurs de nombreux pays sentent qu'ils ont un rôle à jouer à cet égard en constituant des bibliothèques numériques adaptées et en s'assurant que leurs utilisateurs savent exploiter les informations ainsi mises à leur disposition. Nombre d'institutions qui établissent une bibliothèque numérique s'emploient également à créer des contenus en langue locale à l'intention de leurs utilisateurs, afin de rendre les documents archivés plus faciles à lire et à comprendre par la population locale (3).

LES BIBLIOTHEQUES NUMERIQUES ET L'ACCES UNIVERSEL AU SAVOIR

De nombreuses bibliothèques et autres institutions culturelles du monde entier procèdent à la numérisation de sources d'information locales, qu'il s'agisse de manuscrits rares, d'archives, de photographies, d'objets exposés dans des musées ou d'œuvres d'art. Certaines initiatives sont menées dans une perspective mondiale : Europeana, Google Recherche de livres et la Bibliothèque numérique mondiale en sont trois exemples notables.

Europeana donne directement accès à plus de 6 millions d'objets numériques de musées, de bibliothèques et d'archives de toute l'Europe. En fin 2010, il est prévu qu'elle permette la consultation en ligne de 10 millions d'œuvres numérisées. Plus de 1 000 organisations culturelles de l'Europe entière ont fourni des documents à Europeana dont l'interface multilingue est disponible dans toutes les langues

officielles de l'Union européenne.

Les objets numériques que les utilisateurs peuvent trouver sur Europeana ne sont pas entreposés sur un serveur central, mais restent hébergés sur les serveurs des institutions culturelles qui en sont détentrices. La sélection des contenus est effectuée par les pays de l'union européenne et leurs institutions culturelles. C'est aux détenteurs de documents, qu'il s'agisse de bibliothèques, de collections audiovisuelles, d'archives ou de musées, qu'il appartient de déterminer ce qui doit ou non être numérisé.

Europeana est un projet culturel, non une entreprise commerciale. Sa portée est plus vaste que celle d'un service comme Google Recherche de livres, car elle donne accès à différents types de contenus, provenant de différents types d'institutions culturelles, ce qui permet d'associer les œuvres d'un peintre à des documents d'archive pertinents, ainsi qu'à des livres consacrés à sa vie.

GOOGLE RECHERCHE DE LIVRES (4)

Google Recherche de livres est un service de Google qui recherche la version intégrale d'ouvrages que Google scanne, convertit en texte à l'aide de la reconnaissance optique des caractères et stocke. En cliquant sur un résultat dans Google Recherche de livres, une interface s'affiche dans laquelle l'utilisateur peut consulter des pages du livre, ainsi que des publicités sur le même sujet et des liens vers le site Web de l'éditeur et des libraires. Grâce à diverses restrictions d'accès et mesures de sécurité, Google limite le nombre de pages consultables et s'efforce d'empêcher l'impression de pages et la copie de textes d'ouvrages protégés par des droits d'auteur.

Google Recherche de livres permet de télécharger en format PDF des œuvres tombées dans le domaine public et d'autres contenus non protégés par des droits d'auteur. Cependant, pour les utilisateurs hors des États-Unis, Google doit s'assurer que l'ouvrage en question est effectivement exempt de droits d'auteur en vertu du droit local.

Cinq ans après son lancement, Google Books a posté plus de 12 millions d'ouvrages grâce à ses partenariats avec des bibliothèques (29 à travers le monde à ce jour) et à des accords avec des éditeurs. L'initiative a été saluée pour l'accès sans précédent qu'elle pourrait offrir à ce qui est susceptible de devenir le plus vaste corpus en ligne de connaissances humaines.

Pourtant, le projet n'a certes pas été épargné par la critique. Des intellectuels européens se sont dits inquiets que l'accent disproportionné mis sur les ouvrages en anglais puisse orienter la consultation des travaux de recherche passés et, en fin de compte, le développement et la direction des travaux de recherche futurs. De plus, Google a récemment défrayé la chronique pour n'avoir pas toujours opéré de distinction entre les livres tombés dans le domaine public et les ouvrages protégés par des droits d'auteur, provoquant l'ire des détenteurs de droits de propriété intellectuelle et suscitant des actions en justice.

Un autre sujet de discord est la façon dont Google traite les ouvrages orphelins, c'est-à-dire les ouvrages dont il est difficile, voire impossible, de déterminer la propriété intellectuelle. Google avait prétendu que

ces ouvrages devenaient sa propriété après numérisation, mais certains auteurs et titulaires de droits de propriété intellectuelle ont commencé à chercher à obtenir des indemnités pour l'utilisation de leur œuvre. Il existe désormais un fonds, créé par Google, qui est destiné à rémunérer ceux dont les ouvrages, présumés être des ouvrages orphelins, ont été numérisés.

Le but des bibliothèques est de mettre les livres à la disposition des lecteurs. Le but de Google est de gagner de l'argent. Entre les deux, un compromis réaliste est envisageable. Nous devons défendre le bien public contre toute appropriation privée et seul un accord solide peut permettre d'y parvenir.

Bibliothèque numérique mondiale

La Bibliothèque numérique mondiale met à la disposition du public, sur Internet, gratuitement et en plusieurs langues, des documents primaires notoires issus de pays et de cultures du monde entier.

Les principaux objectifs de la Bibliothèque numérique mondiale sont de :

1. promouvoir la compréhension internationale et interculturelle ;
2. accroître le volume et la variété du contenu culturel sur Internet ;
3. fournir des ressources aux éducateurs, aux chercheurs et au grand public ;
4. renforcer les capacités des institutions partenaires afin de réduire la fracture numérique, au sein des pays et entre eux.

L'adresse du site Web est la suivante : <http://www.wdl.org/fr/>.

La Bibliothèque numérique mondiale permet de découvrir, d'étudier et de consulter des trésors culturels du monde entier sur un seul site. Il s'agit notamment, sans pour autant s'y limiter, de manuscrits, cartes, livres rares, partitions, enregistrements, films, gravures, photographies et dessins architecturaux.

Les éléments de la Bibliothèque numérique mondiale peuvent être affichés facilement par lieu, période, thème, type de document et institution contributrice, ou retrouvés grâce à une fonction de recherche ouverte, dans plusieurs langues. Le site propose des fonctionnalités spécifiques, notamment des zones géographiques interactives, une barre et une frise chronologiques, des outils avancés pour visionner les images et des clés de lecture. Des descriptions des documents ainsi que des entretiens avec des conservateurs sur les éléments présentés apportent des informations supplémentaires.

Les outils de navigation et les descriptions de contenus sont disponibles en anglais, arabe, chinois, espagnol, français, portugais et russe. De nombreuses autres langues sont représentées dans les livres eux-mêmes et autres documents primaires, qui sont proposés dans leur langue originale. Les fonctions de navigation et de recherche facilitent une exploration du site à travers les cultures et les époques. Les descriptions de chaque élément et les vidéos, où des conservateurs experts parlent de certains documents, donnent un contexte aux utilisateurs : elles visent en outre à éveiller leur curiosité et à donner envie aux étudiants et au grand public d'en savoir plus sur le patrimoine culturel de tous les pays.

La Bibliothèque numérique mondiale a été réalisée par une équipe de la Bibliothèque du Congrès, avec l'assistance technique de la Bibliotheca Alexandrina d'Alexandrie (Égypte). Les institutions qui y contribuent sont des bibliothèques nationales et des institutions culturelles et éducatives du monde entier.

Parmi les trésors présentés, on citera des manuscrits scientifiques arabes provenant de la Bibliothèque nationale et des Archives d'Égypte ; des photographies anciennes d'Amérique latine, venues de la Bibliothèque nationale du Brésil ; le Hyakurnanto Darani (Un million de pagodes et de prières Dharani), publication datée de 764 provenant de la Bibliothèque nationale de la Diète (Japon) ; la célèbre Bible du diable, du XIII^e siècle, que l'on trouve à la Bibliothèque nationale de Suède ; et des œuvres de calligraphie arabe, perse et turque issues des collections de la Bibliothèque du Congrès (États-Unis).

Genèse du projet

C'est en juin 2005 que James H. Billington, Directeur de la Bibliothèque du Congrès, aux États-Unis, a proposé la création de la Bibliothèque numérique mondiale (BNM). L'UNESCO a accueilli favorablement cette idée, jugeant qu'une telle bibliothèque l'aiderait à atteindre ses objectifs stratégiques — promotion de sociétés du savoir, renforcement des capacités des pays en développement et promotion de la diversité culturelle sur le Web, notamment.

En 2006, des experts du monde entier ont assisté à une réunion qui a abouti à la constitution de groupes de travail chargés d'élaborer des directives pour ce projet, puis à la décision, prise par la Bibliothèque du Congrès, l'UNESCO et cinq institutions partenaires — la Bibliothèque d'Alexandrie, la Bibliothèque nationale du Brésil, la Bibliothèque et les Archives nationales d'Égypte, la Bibliothèque nationale de Russie et la Bibliothèque d'État de Russie — de concevoir un prototype de BNM, pour présentation à la Conférence générale de l'UNESCO en 2007, et de contribuer à son contenu. L'UNESCO), la Fédération internationale des associations de bibliothécaires et des bibliothèques (IFLA), ainsi que des particuliers et des institutions de plus de 40 pays, ont été conviés par voie de consultations à participer à la conception de ce prototype.

Une fois celui-ci dévoilé avec succès, plusieurs bibliothèques ont décidé de mettre au point une version publique et en libre accès de la BNM, dont le lancement aurait lieu à l'UNESCO en avril 2009. Plus d'une vingtaine d'institutions ont contribué au contenu de la version de lancement du site. À ce jour (mars 2010), la BNM réunit 64 partenaires de 41 pays. D'autres, de nombreux pays différents, accomplissent actuellement les formalités nécessaires et les rejoindront prochainement. La BNM continuera d'étoffer le contenu de son site et s'assurera le concours de nouveaux partenaires parmi le plus grand nombre possible de membres de l'UNESCO.

Principales caractéristiques

La BNM propose des objets numériques de haute qualité qui sont le reflet du patrimoine culturel de l'ensemble des pays membres de l'UNESCO. Par opposition à d'autres projets antérieurs de bibliothèques numériques, elle met davantage l'accent sur la qualité que sur la quantité, qui n'est pas une fin en soi ; la quantité demeure une priorité, mais pas aux dépens des normes de qualité définies pendant la phase de démarrage.

La BNM innove à plusieurs titres ; c'est le fruit d'un investissement considérable en termes de temps et d'effort dans les domaines suivants :

1. Cohérence des métadonnées

Chaque objet est décrit à l'aide d'un ensemble cohérent d'éléments d'information bibliographiques (ou métadonnées) qui doivent, entre autres, mentionner son lieu et son époque d'origine, ainsi que le thème auquel il est associé. La cohérence de ces métadonnées rend le site facile à explorer et contribue à révéler des corrélations entre les objets. Ces métadonnées permettent également aux moteurs de recherche externes de mieux le consulter.

2. Description

L'une des caractéristiques les plus remarquables de la BNM est que les descriptifs répondent aux questions suivantes : "Quel est cet objet et pourquoi est-il important ?" — Rédigés par des conservateurs et d'autres experts, ils replacent l'objet dans son contexte pour l'utilisateur et sont conçus de façon à susciter la curiosité des utilisateurs et à leur donner envie d'en apprendre davantage sur le patrimoine culturel de tous les pays.

3. Multilinguisme

Les métadonnées, les instructions pour la navigation et le contenu informatif complémentaire (par exemple, les vidéos des conservateurs) sont traduits en sept langues : anglais, arabe, chinois, espagnol, français, portugais et russe. Cette caractéristique rend plus complexe la maintenance du site mais permet à la BNM d'approcher davantage de la véritable universalité, qui est sa finalité.

4. Techniques utilisées lors de la constitution de la bibliothèque numérique

L'équipe de la BNM s'est servie d'outils et de technologies de pointe et a pu ainsi innover pour l'établissement du catalogue et l'élaboration du site Web multilingue :

une nouvelle application a été élaborée pour le catalogage afin de mieux répondre aux spécifications des métadonnées ;

un outil centralisé doté d'une mémoire de traduction a été utilisé, ce qui évite aux traducteurs de traduire

le même mot ou la même phrase deux fois ;

une interface a été conçue, qui présente le contenu de la BNM de manière attrayante aux utilisateurs et encourage l'exploration des sources primaires ;

de nouvelles technologies continuent de voir le jour. Elles améliorent le déroulement du travail et réduisent l'intervalle entre la sélection du contenu et sa disponibilité sur le site.

5. Réseau en collaboration

La BNM met l'accent sur l'ouverture dans tous les aspects du projet : accès au contenu ; transfert de technologies aux fins du renforcement des capacités ; participation de partenaires, de parties prenantes et d'utilisateurs. On considère que les réseaux techniques et programmatiques sont vitaux pour la viabilité et la croissance de la BNM.

Partenaires

Les partenaires sont principalement des bibliothèques, des archives ou d'autres institutions qui détiennent des collections ayant un contenu à caractère culturel dont elles peuvent faire bénéficier la BNM. Il peut également s'agir d'institutions, de fondations et de sociétés privées qui contribuent au projet d'autres manières, par exemple en partageant des technologies, en organisant ou en parrainant des réunions de groupes de travail ou en apportant une contribution financière.

Centres de numérisation

Si nombre des partenaires existants ou pressentis qui souhaitent contribuer au contenu de la BNM disposent eux-mêmes depuis longtemps de programmes de numérisation, ainsi que du personnel et du matériel nécessaires pour les exploiter, d'autres, en particulier dans le monde en développement, n'ont pas accès à de tels moyens. Au fil des ans, la Bibliothèque du Congrès a collaboré avec des partenaires du Brésil, d'Égypte, d'Iraq et de Russie pour mettre sur pied des centres de numérisation afin qu'ils puissent produire des images numériques de haute qualité. Une grande partie du contenu de la BNM a été produit dans de tels centres.

La BNM appuie la mission de renforcement des capacités des pays en développement qui est celle de l'UNESCO et a l'intention de collaborer avec l'Organisation, des partenaires de pays en développement et des bailleurs de fonds extérieurs en vue de la création, partout dans le monde, d'autres centres de numérisation qui produiront des contenus, non seulement pour la BNM, mais aussi pour d'autres projets nationaux et internationaux.

Critères de sélection des contenus

Les indications suivantes guident les partenaires et à la BNM dans la sélection des sources qu'ils

retiendront pour présenter l’histoire de leur pays à un public mondial par l'entremise de la Bibliothèque :

Les institutions partenaires sont encouragées à sélectionner, pour les inclure dans la BNM, des objets ou des collections d'objets qui représentent le mieux leurs cultures nationales respectives.

Outre la présentation de leur culture nationale, les institutions partenaires sont encouragées à contribuer à l'enrichissement de la BNM en mettant à sa disposition des collections ou des objets liés à l'histoire et à la culture d'autres pays qui sont en leur possession.

Le Comité de sélection du contenu de la BNM peut décider qu'un thème revêtant un intérêt majeur, par exemple “l'histoire de l'écriture”, mérite d'être présenté dans une perspective internationale, ce qui permet d'établir des comparaisons entre pays. Il lance alors un appel à contributions auprès d'institutions partenaires spécialisées dans le thème en question.

Les institutions partenaires sont tout particulièrement invitées à présenter des informations sur les objets ou collections en leur possession qu'elles ont mis à la disposition de la BNM et qui sont inscrits au Registre de la Mémoire du monde.

Contributions financières

La Bibliothèque du Congrès et ses partenaires au sein de la BNM remercient les contributeurs financiers suivants :

- + Google, qui a versé 3 millions de dollars en vue de l'élaboration initiale d'un plan pour la Bibliothèque numérique mondiale et du prototype.
- + La Fondation du Qatar, qui a versé 3 millions de dollars au titre de l'appui général à la BNM et de l'appui à la création de la Bibliothèque centrale de la Fondation du Qatar en tant que point nodal essentiel du réseau de la BNM.
- + La Carnegie Corporation de New York, qui a versé 2 millions de dollars en faveur de l'inclusion d'institutions culturelles d'Afrique subsaharienne et d'Eurasie dans le cadre de la BNM.
- + L'Université des sciences et technologies du Roi Abdallah d'Arabie Saoudien, qui a versé 1 million de dollars à l'appui d'activités concernant la diffusion, par l'intermédiaire de la BNM, de versions numérisées de manuscrits et autres documents intéressant la science dans les mondes arabe et islamique.
- + Microsoft, qui a versé 1 million de dollars au titre de l'appui général.
- + La Fondation Lawrence and Mary Anne Tucker, qui a appuyé la mise en place d'un centre de numérisation pour la Bibliothèque nationale et les Archives d'Iraq.
- + La Fondation Bridges of Understanding, au titre de l'élaboration de documents concernant le Moyen-Orient pour inclusion dans la BNM.

Susciter l'intérêt des jeunes

Comme elle vise à être une source d'éducation, notamment pour les étudiants et la jeunesse, la Bibliothèque numérique mondiale a été dotée d'un format qui attire les personnes habituées à se servir d'ordinateurs. Tout a été fait pour accroître la rapidité et la fonctionnalité du site Internet. Les jeunes sont habitués aux sites Internet commerciaux, rapides et très fonctionnels. Ils ne veulent pas cliquer sur un lien et attendre cinq minutes avant que la page demandée n'apparaisse à l'écran.

De plus, les jeunes ne veulent pas utiliser passivement l'Internet, se contenter de regarder le site ; ils souhaitent partager ce qu'ils lisent avec leurs amis : c'est pourquoi cette possibilité leur a été offerte. Chaque document de la BNM est associé à rien moins que 46 options différentes — allant simplement de l'impression et du téléchargement à la connexion à Twitter, Facebook, etc. pour que les visiteurs puissent partager ce qu'ils voient sur la BNM avec leurs amis.

Quelles perspectives pour l'avenir ?

L'UNESCO est fermement déterminée à soutenir l'essor et l'expansion de la Bibliothèque numérique mondiale à l'échelle planétaire. Elle s'emploie, avec la Bibliothèque du Congrès, à associer de nouveaux partenaires au projet, en particulier dans les pays en développement. A ce jour (mars 2010), la BNM réunit 64 partenaires de 41 pays. De nombreuses autres bibliothèques, archives et autres institutions éducatives et culturelles du monde entier ont exprimé leur intention de participer à l'enrichissement de la BNM : le nombre de trésors culturels auxquels elle donne ainsi accès continuera donc d'augmenter.

EDUCATION AUX MEDIAS ET A L'INFORMATION

Ito Misako
UNESCO,

Résumé

Cet article traite de la notion de l'éducation aux médias et à l'information qui est devenue le nouveau paradigme des sociétés du savoir telles que promues par l'UNESCO. Il essaie d'apporter un éclairage conceptuel sur cette notion dans le contexte international comme résultat de la convergence des réflexions liées à la réforme de l'éducation, le développement exponentiel des technologies numériques et les phénomènes et pratiques sociaux qui accompagnent ces changements au XXI siècle. L'article propose une vision de l'éducation aux médias et à l'information comme un ensemble de savoirs, de savoir-faire, d'habilités, et de valeurs liés aux médias et à l'information et qui sont essentiels dans les sociétés du savoir. Des travaux en cours ainsi que des exemples de cadres de références élaborés par l'UNESCO pour aider les politiques et les praticiens dans le suivi et l'évaluation des efforts nationaux de développement et d'adaptation de l'éducation à l'ère du XXI siècle sont également présentés.

Mots-clés : éducation aux médias et à l'information, culture informationnelle, sociétés du savoir, éducation, technologies, socialisation, développement.

Lors du Sommet mondial sur la société de l'information (SMSD, l'UNESCO a souligné l'importance de la construction des sociétés du savoir fondées sur la solidarité et le partage, soucieuses de promouvoir la diversité des cultures et des modes de développement. L'éducation aux médias et à l'information est devenue le nouveau paradigme des sociétés du savoir en favorisant l'accès au savoir par le moyen, notamment, des outils de communication, en assurant la liberté d'expression et de création et en renforçant l'expression de la diversité culturelle et le dialogue entre les cultures. Qu'est-ce que l'éducation aux médias et à l'information ? Quelles sont les compétences qu'elle englobe ? Que fait l'UNESCO dans ce domaine ?

DE MULTIPLES COURANTS DE RECHERCHES ET D'IDÉES SUR L'ÉDUCATION AUX MÉDIAS ET À L'INFORMATION

L'éducation aux médias et à l'information est un concept peu évident à définir. Il renvoie à des réalités diverses, et la vision de ce que cette notion englobe diffère d'une culture à une autre, d'un contexte d'usage à un autre et se posent également des questions liées à sa traduction dans d'autres langues. Le périmètre du concept s'étend au-delà du monde de la documentation et des bibliothèques, de la maîtrise de l'informatique ou du fonctionnement des médias, et les pratiques continuent d'évoluer alors que la notion même doit être précisée. Cependant, on peut citer ici les principaux phénomènes sociaux, les mouvements et domaines de recherche qui ont contribué à l'émergence de cette notion au niveau international.

international.

Tout d'abord la réforme de l'éducation. De nouvelles définitions, théories et normes dans les mouvements pour la réforme de l'éducation sont apparues dans les années soixante et se poursuivent aujourd'hui en mettant l'accent de plus en plus sur la réflexion critique et la nécessité d'apprendre à apprendre à la place d'un apprentissage par cœur de faits et de chiffres. Le Plan d'action de la Décennie des Nations Unies pour l'alphabétisation (2003-2012), qui réaffirme l'engagement international pris à Dakar d'améliorer de 50 % les niveaux d'alphabétisation des adultes d'ici à 2015, préconise en effet une vision renouvelée des politiques et programmes de l'alphabétisation allant au-delà de la conception limitée de l'alphabétisation classique (maîtrise de la lecture, de l'écriture et du calcul) qui a prévalu dans le passé. Cette vision de l'alphabétisation pour tous est traduite dans le Rapport du Secrétaire général à l'Assemblée générale des Nations Unies en 2002 comme suit : « L'évolution rapide de la société actuelle du savoir et le recours croissant aux nouveaux moyens techniques de communication entraînent une augmentation croissante des besoins de formation. Pour pouvoir survivre dans le contexte actuel de la mondialisation, il faut désormais acquérir de nouvelles compétences et renforcer les aptitudes à trouver, à évaluer et à utiliser efficacement et diversement l'information. »

En second point, l'émergence des nouvelles technologies de l'information. La diversité croissante des sources d'informations et l'explosion des informations disponibles posent le défi de naviguer dans le dédale de l'information et d'apprendre à la gérer pour rester compétitif dans la société de l'information. Les recherches approfondies et l'utilisation efficace de l'information à des fins critiques (prise de décision et résolution des problèmes) nécessitent un ensemble de compétences, aptitudes et comportements liés à l'usage des médias et de l'information.

Ensuite, le développement des modalités d'enseignement à distance et des ressources pédagogiques numériques disponibles. Celles-ci offrent des possibilités d'apprentissage et d'accès au savoir de manière continue et autonome à toute personne au-delà des frontières géographiques sans distinction d'âge, de groupe, de sexe, de race ou de religion. Ces possibilités impliquent le développement des comportements et attitudes liés à la pratique de l'apprentissage tout au long de la vie.

Par ailleurs, le phénomène de la socialisation des jeunes par les médias gagne en ampleur. Une grande partie du capital culturel de la planète leur est transmise par toutes sortes de supports avec lesquels ils sont très familiers. La capacité d'appréciation critique des médias de la part des jeunes mais aussi de différentes personnes qui accompagnent les jeunes dans leur développement devient alors importante.

Enfin des questions éthiques de plus en plus complexes sont soulevées par les pratiques et les usages de l'information à l'ère du numérique. Alors que les technologies d'information et de communication ouvrent des opportunités pour faciliter l'accès au savoir et permettre à de plus en plus de personnes de s'exprimer librement sur la Toile, les tensions existent entre principes et droits d'égale légitimité, comme entre la protection de la vie privée et la liberté d'expression, entre la protection des données personnelles

et la sécurité des citoyens ou encore entre la protection du droit d'auteur et l'accès à l'information.

Ainsi le concept de l'éducation aux médias et à l'information résulte de la convergence de toutes ces réflexions issues de l'évolution de la pensée et des pratiques et reflète la complexification actuelle des relations entre l'enseignement, l'éducation et l'information liée au développement exponentiel des technologies numériques.

UN CONCEPT CULTURELLEMENT ET CONTEXTUELLEMENT VARIABLE

L'apparition du concept est aussi relativement récente (1989 aux Etats-Unis et années quatre-vingts-dix en France) et des débats persistent concernant la terminologie et ses variations en fonction des approches culturelles et des communautés de pratique.

Par exemple, aux Etats-Unis, American Library Association a adopté le terme "information literacy" en 1989 en faisant le lien entre l'apprentissage et l'information et en mettant en avant l'importance d'apprendre à apprendre. Dans d'autres pays anglophones il existe encore une certaine résistance à utiliser l'expression "information literacy" à cause du fait qu'on puisse qualifier des personnes comme illettrées en matière de l'information et le terme "media education" est largement répandu. En Allemand ou en Suédois on fait référence à "information kompetenz" ou "information kompetens" en mettant l'accent sur les compétences pratiques. En France ou en Italie, on parle de "culture informationnelle" ou "cultura dell'informazione" en jouant sur la pluralité de sens. En France l'idée d'une culture de l'information est liée à la volonté de développer à côté de l'acquisition d'une culture générale large caractéristique du système éducatif français, une culture transdisciplinaire, prenant en compte la dimension sociale et culturelle de l'information par opposition à la vision procédurale et technique des modèles américains de "information literacy". En espagnol, deux traductions sont données : "las competencias en información" et "la alfabetización informacional". En arabe, une traduction serait "Al] wa'y al-ma'lumati" qui signifie l'éveil informationnel ou la conscience de l'information.

Un nombre croissant de recherches prouve également que le sens de l'expression "media and information literacy" diffère selon les contextes et les professions. Par exemple, suivant les disciplines ou types d'enseignement, le concept fait référence à la recherche approfondie d'informations et à la communication scientifique aussi bien à l'écrit qu'à l'oral s'il s'agit de l'enseignement des sciences au niveau doctoral, l'accent est mis sur le fonctionnement et la compréhension des médias dans l'éducation civique au niveau secondaire ou sur la recherche et l'analyse documentaire dans une matière comme l'histoire.

DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES ET GÉNÉRIQUES

La notion d'éducation aux médias et à l'information combine deux domaines traditionnellement perçus comme étant distincts : (1) l'éducation aux médias, et (2) l'initiation à la maîtrise de l'information ou la

culture informationnelle. Certaines écoles considèrent la culture informationnelle comme un sous-domaine de l'éducation aux médias. D'autres écoles considèrent le contraire et la définition de ces notions font objet de nombreux débats tant au niveau national qu'international. L'UNESCO désigne ces deux notions sous le même acronyme de MIL 'Media and Information Literacy' ou l'éducation aux médias et à l'information en français pour mieux marquer la convergence de ces deux domaines autour des compétences clés d'accès, d'évaluation, d'utilisation et de création de l'information. La notion de MIL se veut donc intégratrice, considérant les deux domaines comme regroupant un ensemble de savoirs, de savoir-faire, d'habilités, et de valeurs liés aux médias et à l'information. Ces compétences sont essentielles non seulement pour les individus en renforçant le développement de la réflexion critique et les capacités pour apprendre à apprendre, mais aussi pour les collectivités en favorisant la citoyenneté et la bonne gouvernance par une meilleure compréhension et utilisation éthique des médias et de l'information.

C'est sur la base de ce constat que l'UNESCO contribue à l'élaboration de cadre de références pouvant aider les politiques et les praticiens dans leurs efforts d'évaluation et de suivi des efforts nationaux de développement et d'adaptation des processus éducatifs à l'ère du XXI^e siècle. Un accent particulier est donné à l'éducation aux médias et à l'information, et à la formation des enseignants en particulier à travers le développement d'outils tels que : les standards de compétences pour les enseignants sur l'utilisation des TICs, le cadre conceptuel pour l'élaboration d'indicateurs sur la « culture informationnelle », les standards de compétences pour les enseignants en matière d'éducation aux médias et à l'information, et les modules de formation des enseignants pour intégrer la notion de MIL dans l'enseignement.

Bibliographie

Françoise Chapron et Eric Delamotte (2010). L'Education à la culture informationnelle.

Villeurbanne. Presses de l'enssib, 306 pages. ISBN 978-2-910227-75-3

Forest Woody Horton (2008). Introduction à la maîtrise de l'information, Paris : UNESCO, 102 pages.

Ralph Catts et Jesus Lau (2008). Vers les indicateurs de la maîtrise de l'information, Paris : UNESCO, 52 pages.

Directorate for Education (2009). 27 century skills and competences for new millenium learners in OECD countries, Paris : OECD, 33 pages. EDU Working paper no. 41

Divina Frau-Meigs (2006). L'Education aux médias, Paris : UNESCO), 205 p.

Le cinéma marocain en tant que composante des industries culturelles : limites d'un modèle

Abderrahim AMEUR¹, Hayat ZEROUALI², Mohamed BENDAHAN³

1 Laboratoire « Langue, Traduction, Culture et Communication », Université Mohammed V de Rabat

2 MIKS Laboratory, Ecole des Sciences de l'Information, Rabat, Morocco

3 Laboratoire « Langue, Traduction, Culture et Communication », Université Mohammed V de

Résumé

La présente contribution a pour objectif d'analyser les caractéristiques de la filière cinématographique dans le contexte marocain. A partir de l'étude des politiques publiques et des pratiques des acteurs qui se déploient dans les différentes fonctions cinématographiques, l'accent est mis sur les principales contraintes auxquelles fait face la filière du film. Ceci inclut notamment les limites au niveau de la production, la distribution, l'exploitation et la protection des droits d'auteur des œuvres cinématographiques. La méthodologie adoptée conjugue l'analyse de documents et l'enquête qualitative sur le terrain, en se basant notamment sur la technique de l'entrevue semi-directive. Les résultats de l'étude font ressortir une dépendance quasi-totale des acteurs sur les subventions publiques, ce qui engendre des déséquilibres entre les principales composantes de la filière.

Mots-clés : Industries culturelles ; Filière cinématographique ; Production cinématographique ; Distribution cinématographique ; Exploitation cinématographique ; Droit d'auteur ; Droits voisins ; Maroc.

ABSTRACT

The objective of this contribution is to analyze the characteristics of the film industry in the Moroccan context. Based on the study of public policies and the practices of the actors within the various cinematographic functions, the emphasis is placed on the main constraints facing the film industry. This includes, in particular, limits on the production, distribution, exploitation and protection of copyright of cinematographic works. The methodology adopted combines the analysis of documents and the qualitative field survey, based on semi-directive interviews. The results of the study show an almost total dependence of the actors on public subsidies, which generates imbalances between the main components of the whole sector.

Keywords: Cultural Industries; Film Industry; Film Production; Film Distribution; Cinematographic Exploitation; Copyright; Neighboring rights; Morocco.

Introduction

La filière cinématographique est l'un des secteurs d'industries culturelles les plus anciens au Maroc. Les premières projections de films y étaient connues dès le début du XXe siècle. Dans les années soixante-dix, le pays disposait d'un parc cinématographique de 350 salles de projection, et la production moyenne y était de deux films par an dans la décennie 80.

A partir de la période 2000-2012, l'organisation et la structuration de l'intervention de l'Etat dans ce domaine a donné lieu à une nouvelle configuration du cinéma marocain. Cette configuration s'est concrétisée principalement par la mise en place d'une nouvelle réglementation ainsi que le renforcement du rôle des structures institutionnelles de l'Etat notamment à travers les fonds d'aide publique à la filière cinématographique. Cette nouvelle dynamique a été traduite principalement par une augmentation significative de la production cinématographique marocaine qui atteint une moyenne annuelle de 30 à 40 films à partir de 2017. En somme, le secteur cinématographique semble dépendre, dans sa totalité, du recours quasi-intégral aux subventions de l'Etat.

Ceci étant, et en dehors de la performance quantitative constatée surtout au niveau de la production cinématographique, le modèle marocain présente aussi des limites qui peuvent être constatées à différents niveaux.

Pour ce qui est de la fonction de la production cinématographique, la configuration du tissu des entreprises privées fait ressortir une faiblesse au niveau des structures professionnelles en faveur d'un cumul de fonctions et une dominance du profil réalisateur/producteur. En outre, le financement de la production des films marocains semble dépendre presque exclusivement des fonds de soutien de l'Etat ainsi que la contribution des chaînes publiques de télévision. La fonction de distribution, qui est au cœur de la filière du film, est une composante qui souffre d'une méconnaissance de son rôle au sein de la chaîne cinématographique. Elle est caractérisée, entre autres, par le phénomène de l'auto-distribution et manque de mesures de soutien public.

En ce qui concerne l'exploitation cinématographique, le nombre de salles de projection ainsi que les statistiques d'exploitation sont en chute continue. Cette fonction souffre particulièrement du phénomène du piratage, de la concurrence du film étranger, du poids de la taxation fiscale ainsi que le monopole imposé par les multiplexes. Au niveau de la gestion du droit d'auteur et des droits voisins, les instances officielles créées à cette fin sont marquées par une inadéquation de leur statut juridique avec les missions qui lui sont attribuées. Cette situation est à l'origine d'un décalage entre la réglementation en vigueur et les pratiques sur le terrain.

L'ensemble des constats mentionnés ci-dessus représentent certainement des limites à un modèle cinématographique pourtant perçu comme un bon exemple à suivre ne serait-ce que sur le plan du continent africain après celui de l'Afrique du Sud, du Nigéria ou encore celui de l'Egypte. Comment se présentent alors les principales contraintes auxquelles fait face un modèle qui a opté délibérément pour

une politique d'intervention et de soutien directs à l'ensemble des fonctions de la filière cinématographique ? Quelles sont les synergies et impacts des politiques publiques sur le fonctionnement de la filière cinématographique marocaine dans son ensemble ?

Pour répondre à ces questions, la présente contribution est structurée en quatre parties qui correspondent aux principales composantes de la filière cinématographique, à savoir la production, la distribution, l'exploitation et la protection des droits d'auteur des œuvres cinématographiques. La méthodologie qui est adoptée repose sur l'analyse de documents et l'enquête qualitative sur le terrain, en se basant notamment sur la technique de l'entrevue semidirective. Elle fait appel, d'une part, à un corpus documentaire composé de l'ensemble de la documentation juridique, statistique, factuelle et analytique produite par les acteurs institutionnels qui ont pour mission d'encadrer, réglementer et mettre en œuvre les politiques publiques dans le domaine cinématographique. D'autre part, elle prend en compte un corpus issu d'une investigation empirique, composé d'une population qui regroupe différentes catégories d'acteurs : structures institutionnelles relevant des pouvoirs publics, acteurs privés qui assurent les différentes fonctions (production, distribution et exploitation), et organisations non-gouvernementales (chambres et associations professionnelles) qui représentent les corps des métiers cinématographiques.

Les limites de la fonction de la production : la faiblesse des structures professionnelles et la dépendance par rapport au financement public

La fonction de la production cinématographique est la principale composante de la filière qui a été soutenue depuis la création des premières instances publiques dans le domaine du cinéma remontant à l'ère du Protectorat.

Les mesures de soutien à la production cinématographique se répartissent entre le Fonds d'Aide du Centre Cinématographique Marocain (CCM), la contribution du secteur audiovisuel marocain à travers l'engagement des deux chaînes publiques (SNRT et SOREAD-2M), ainsi que les dispositions fiscales particulières qui sont prévues dans la même optique.

Le Fonds d'aide à la production marocaine prévoit plusieurs formules de soutien, dont la principale prend la forme d'une avance sur recettes aux films de long et de court métrage avant et après production présentés par les sociétés de production de films marocaines.

Quant au Fonds d'aide à la production cinématographique étrangère au Maroc, il prévoit un soutien qui est accordé aux sociétés de production étrangères qui réalisent des œuvres cinématographiques au Maroc d'un investissement minimum de 10 millions de dirhams. Le montant de l'aide est fixé à 20% de la totalité des dépenses effectuées au Maroc et éligibles au soutien¹.

A. Le profil de la société de production : la faiblesse des structures professionnelles et la

dominance du producteur/réalisateur

Si les conditions réglementaires d'éligibilité à l'exercice de la fonction de production permettent d'exiger un minimum vital de qualité technique et artistique des productions d'une entreprise qui veut exercer ce métier, ceci n'est pas un gage de professionnalisme des structures ayant obtenu un agrément d'exercice du CCM. Ce constat nous mène à se poser une question relative au profil de l'entreprise et de l'entrepreneur de production tels qu'ils existent dans la réalité du terrain et de la pratique.

Nous estimons que la configuration générale des entreprises de production est plutôt le résultat d'un contexte d'exercice professionnel et d'une tradition qui semble ancrée dans le cinéma marocain. En effet, les résultats de notre enquête sur le terrain nous ont permis de proposer latypologie constituée des entités suivantes : les entreprises spécialisées dans la production exécutive, les entreprises de production ouvertes à la coproduction et les réalisateurs/producteurs.

Face au nombre réduit des deux premiers segments, le profil réalisateur/producteur représente paradoxalement le type dominant des structures de production cinématographie marocaine.

Selon les résultats de l'enquête menée auprès des réalisateurs/producteurs, cette tendance semble être un trait caractéristique du cinéma marocain, en dépit de la différence fondamentale entre les deux métiers à savoir celui de la réalisation et celui de la production.

L'une des explications avancées pour ce phénomène est plutôt d'ordre historique. En effet, cettetradition trouve son origine dans la période de la rentrée au Maroc de la première génération de réalisateurs formés à l'étranger, principalement en France. A cette époque, le Maroc manquait d'infrastructure matérielle, technique et humaine dans le domaine cinématographique. Le métier de producteur professionnel lui-même était quasi-inexistant, puisque la majorité des productions ont été assurées et exécutées techniquement par les services du CCM lui-même, et par les chaînes de télévision plus tard.

Après le lancement des premières formules de soutien à la production, les réalisateurs ont été conduits presque automatiquement à créer des sociétés de production pour pouvoir déposer des candidatures de financement à leurs films. Dès lors, cette tendance est devenue courante d'autant plus que la majorité des structures de production ainsi créées sont généralement domiciliées dans les lieux de résidence habituelle des réalisateurs et ne nécessitent pour leur mise en place aucun investissement ni en ressources humaines ni en matériel.

Les résultats de l'enquête font aussi ressortir une autre tendance qui a encouragé l'émergence de ce genre de structures dans le contexte du cinéma marocain. Il s'agit d'un autre cumul de fonctions qui a donné lieu à la formule 'Réalisateur/Auteur'.

L'une des raisons derrière ce phénomène est l'absence d'auteurs/scénaristes professionnels dans le contexte où sont apparus les premiers réalisateurs marocains. En plus de ceci, il semble que c'est là aussi une tradition qui provient de l'influence d'une tendance qui a marqué le cinéma français, celui du 'cinéma d'auteur'. Dans ce genre cinématographique, les réalisateurs écrivent souvent leurs propres

œuvres cinématographiques.

La deuxième principale raison avancée relève de la gestion financière des productions. Selon les réalisateurs, en l'absence de producteurs professionnels, les réalisateurs auraient tendance à préférer déposer leurs propres candidatures et gérer éventuellement la production de leurs propres films. Ceci revient à remettre en question l'apport effectif ou la valeur ajoutée du producteur (tel qu'il existe dans le contexte actuel) au sein d'un film.

De notre côté, nous estimons que, d'une façon ou d'une autre, le système de la subvention prévue par les fonds d'aide et la télévision marocaine a encouragé l'émergence de telles structures. Ce constat est amplifié par la faiblesse du réseau de distribution et des possibilités d'exploitation, ce qui fait que la chaîne du cinéma commence et se termine généralement avec la production du film.

Il semble que cette spécificité du cinéma marocain est partagée aussi par les secteurs du cinéma des pays maghrébins tels que l'Algérie et la Tunisie. A ce propos, Benchenna écrit :

« (...) Mais ces différences cachent un trait commun à une partie non négligeable des films dans les trois pays (du Maghreb). Les réalisateurs sont souvent les producteurs de leurs propres films, créant leurs sociétés de production dans cet objectif. Sur les sept films financés totalement par des fonds marocains, sortis en France entre 2000 et 2013, quatre sont produits par leurs réalisateurs avec les aides étatiques (...) Il va de même pour les films algériens et tunisiens sortis en salles de cinéma en France » (Benchenna, 2017, 4).

Dans le même sens, Salim Aggar souligne l'existence du phénomène de conversion des réalisateurs en producteurs en Algérie, surtout dans le contexte d'octroi des subventions à la production. Il écrit à ce propos :

« Les producteurs avaient reçu une partie en argent, le reste en pellicules. Mais, cela restait toujours insuffisant et certains réalisateurs, qui s'étaient transformés en producteurs à l'occasion, auraient bloqué cet argent dans les banques afin de le fructifier et attendre des jours meilleurs » (Aggar, 2007, 36).

B. Les sources de financement de la production : la dépendance presque totale par rapport aux formules de soutien public

Selon les résultats de l'enquête sur le terrain auprès des structures de production, la longue tradition de l'encadrement de la filière par les pouvoirs publics a fait que la majorité des acteurs ont développé des mécanismes de fonctionnement largement dépendants des formules de financement en provenance des fonds de soutien prévus par l'Etat.

En effet, l'avance sur recettes constitue toujours une sorte d'option 'par défaut' du financement de tout projet de production cinématographique. Elle est assimilée par quelques acteurs à une sorte de catalyseur à la production cinématographique voire même une condition sine qua non de l'existence et la survie de la majorité des entreprises marocaines de production.

Que ce soit pour les entreprises de production ou des réalisateurs/producteurs, un plan de financement commencerait naturellement par une candidature pour l'obtention de l'avance sur recettes. Dans la majorité des cas, si la candidature n'est pas retenue, l'œuvre ne dépasse pas le stade du scénario. Dans les autres cas, et en dehors des projets conduits initialement en coproduction ou des rares productions basées sur un autofinancement, il n'est pas envisageable de prévoir une production en dehors de la subvention du fonds de soutien à la production. Et même dans le cas d'une coproduction ou d'un autofinancement, les producteurs vont déposer systématiquement des demandes de subventions de soutien après production auprès du CCM et auprès des chaînes de télévision. Ceci dénote de l'importance de la contribution financière des subventions de l'Etat.

Dans un plan de financement typique, un producteur formule systématiquement, en deuxième lieu, une demande de subvention à l'une des deux chaînes publiques marocaines. Cette option était en vigueur depuis les débuts de la contribution du secteur de l'audiovisuel dans la production cinématographique.

Selon les dispositions de la convention signée entre le CCM et les chaînes de télévision, la priorité de la coproduction et/ou de l'achat de droits de diffusion est donnée aux films ayant obtenu une aide à travers le système de l'avance sur recettes. Ceci fait que la plupart des projets retenus par les commissions des fonds d'aide du CCM profitent, presque systématiquement, d'une aide d'une chaîne de télévision sous forme d'une contribution à la production ou d'un achat de droits de diffusion.

Par ailleurs, il est à signaler aussi que la dépendance par rapport aux formules de soutien a fait aussi que l'autofinancement demeure une option rare dans la production cinématographique marocaine. Ceci est dû, entre autres, à la quasi-impossibilité de compter sur les recettes d'exploitation pour couvrir les charges de réalisation d'un film et, encore moins, réaliser des gains. La deuxième raison découle dans une certaine mesure de la première et fait que le secteur bancaire ne voit pas dans le cinéma une activité porteuse de profit. Ceci exclut la possibilité d'obtenir un crédit bancaire pour assurer une production et ne permet pas l'option d'autofinancement.

La distribution cinématographique : la dominance de l'auto-distribution et l'absence de mesures de soutien public

La fonction de distribution est au cœur de la filière cinématographique. D'une part, elle assure le relais entre le producteur et l'exploitant et, d'autre part, elle assure la rencontre entre l'exploitant/salles du cinéma et les publics. Il s'agit d'une fonction qui comprend toutes les opérations intermédiaires entre la production et l'exploitation en salles, ainsi que le choix des modalités de la commercialisation d'un produit cinématographique (Collard et al., 2016, 21).

Dans la pratique, le distributeur est l'un des acteurs qui subissent le caractère aléatoire et risqué de l'industrie cinématographique. A ce propos, Gomez écrit :

« Ces facteurs structurels et conjoncturels rendent l'économie de la distribution cinématographique [...]

risquée et spéculative. Risquée car si un film connaît un échec commercial, l'ensemble des investissements réalisés par le distributeur (frais d'édition et minima garantis) sont purement et simplement perdus. Spéculative, car le succès du film peut heureusement être décorrélié de l'investissement consenti » (Gomez, 2011, 50).

Au sein des politiques publiques mises en place pour le soutien du cinéma marocain, il est facile de constater que la distribution et l'exploitation font l'objet de soutien, mais à des degrés moindres que la production. Ces deux fonctions se trouvent généralement plus libéralisées et moins dépendantes des subventions publiques.

A. Le profil de l'entreprise de distribution : la méconnaissance du rôle du distributeur et la dominance de l'auto-distribution

Obéissant à la même logique relative à l'encadrement total de la filière cinématographique par les pouvoirs publics, l'exercice du métier de la distribution (comme pour la production) obéit à un certain nombre d'obligations stipulées notamment dans les articles 5 et 6 de la loi n° 20-99 relative à l'organisation de l'industrie cinématographique.

Dans la pratique, le métier de distribution représente des faiblesses d'ordre structurel qui sont liées à la situation globale du secteur cinématographique marocain. En effet, les résultats de l'enquête sur le terrain auprès des sociétés de distribution marocaines font ressortir une configuration la plus courante dans le cinéma marocain qui est l'auto-distribution. Celle-ci représente un phénomène bien spécifique au contexte. Dans cette option, un réalisateur/producteur se chargera lui-même de tout le travail de distribution allant de la promotion de son film jusqu'à la prospection des exploitants et la programmation de la sortie en salles.

Certaines structures de production argumentent le recours à l'auto-distribution par le fait que les distributeurs en place n'apportent aucune contribution financière pour couvrir les charges inhérentes à la préparation de la distribution (réalisation des supports de communication, duplication des copies, campagne marketing, etc.) De ce fait, ils ne prennent pas part au risque lié à la distribution et se contentent d'assurer des prestations de service dont le coût incombe au producteur avant même la projection du film dans les salles de cinéma ou son exploitation par un quelconque autre moyen.

Du côté des distributeurs, cet état de fait est dû à plusieurs facteurs. Le premier facteur est lié à une méconnaissance, sinon une sous-estimation du rôle du distributeur, de la part des réalisateurs/producteurs. Ceux-ci préfèrent alors prendre en charge tout le travail de promotion eux-mêmes.

Le phénomène de l'auto-distribution peut être aussi expliqué par un souci d'optimisation des recettes, en en supprimant ainsi la part qui revient normalement au distributeur. Cette substitution au distributeur a été rendue plus facile avec la simplification du processus de fabrication des copies d'un film grâce aux

technologies numériques.

Ceci dit, le facteur principal demeure relié, à notre sens, à une caractéristique qui semble inhérente au cinéma marocain. Il s'agit du cumul des fonctions. Comme il est d'usage d'être à la fois auteur, réalisateur et producteur, il devient plus facile d'être distributeur aussi. Cette tendance est elle-même liée à d'autres facteurs structurants de la filière cinématographique marocaine. D'une part, la diminution du nombre des salles de cinéma et, d'autre part, la longue dépendance par rapport aux fonds de soutien à la production. Ces deux éléments semblent mettre en place un état d'esprit qui ne favorise pas un circuit commercial normal où le producteur est appelé à chercher des financements et à les rentabiliser à travers l'exploitation en passant par la distribution. Autrement dit, si le financement de la production est en grande partie assuré par les caisses de l'Etat, il est naturel que les autres fonctions de la chaîne cinématographique ne soient pas pour autant reconnues et développées dans un contexte 'non commercial'.

B. Les principales difficultés de la distribution : des limites à plusieurs niveaux

Nous situons les principales difficultés/limites de la fonction de distribution cinématographique sur trois niveaux : la concurrence de l'offre cinématographique étrangère à caractère commercial, la faiblesse du réseau de distribution du film marocain à l'étranger ainsi que l'absence des mesures de soutien public à cette fonction.

a- La concurrence des films étrangers à caractère commercial

Pour le cas du cinéma marocain, la concurrence du film étranger ne date pas d'aujourd'hui. Depuis les débuts de l'exploitation en salles, les films en provenance de ce que Gallaoui appelle l'axe quadripartite composé de la France, les États-Unis, l'Égypte et l'Inde, ont toujours dominé les importations des distributeurs marocains.

Ce constat est amplifié par un autre phénomène qui semble être une caractéristique du cinéma marocain qui est celui du double monopole de la distribution et de l'exploitation par une minorité d'acteurs. Cet état de fait a créé un environnement où ce monopole s'est trouvé cloisonné dans l'importation de contenus en provenance de ces pays, sans pour autant encourager en parallèle l'exploitation de la production marocaine. A ce propos, Gallaoui écrit :

« De nombreuses voix se sont élevées contre le monopole de ce secteur par une minorité réduite d'exploitants qui cumulent les deux métiers de distribution et d'exploitation. De fait, cette réalité générée au départ par la marocanisation des sociétés étrangères a débouché sur la naissance d'une cinquantaine d'entreprises ayant échoué à réaliser leur totale indépendance et à évoluer de façon professionnelle et rationnelle. Dans le domaine de l'importation, elles sont restées prisonnières de l'axe

quadripartite : France, États-Unis, Égypte, Inde. Et, comme les salles sont, à concurrence d'environ 63 %, entre les mains de 18 exploitants, la totalité des films importés et distribués limite le pouvoir d'achat des petits distributeurs et rétrécit l'espace de diffusion de leurs films. C'est une situation qui consacre le statut du « commerçant intermédiaire » au détriment de « l'investisseur visionnaire » dans la mesure où le recours du premier au gain facile et garanti, constitue un obstacle devant la prise de leur place naturelle dans le circuit de distribution, de tous les films qui sortent de ce cadre quadripartite, entre autres le film marocain » (Gallaoui, 2006, 155).

b- La faiblesse du réseau de distribution à l'étranger

En plus de la faible circulation des films marocains au sein du pays, la distribution du film marocain à l'étranger souffre aussi de plusieurs difficultés. Ces difficultés peuvent s'expliquer essentiellement par des raisons économiques mais aussi par des raisons qui sont liées à la nature même de la production cinématographique.

Les contraintes économiques/financières se rapportent surtout au coût de plus en plus élevé qui doit être supporté par le distributeur pour pouvoir faire circuler des films à l'étranger.

Comme nous l'a montré l'analyse du fonctionnement des structures de distribution, leur rôle se limite le plus souvent à l'importation de films étrangers en plus d'une contribution timide dans la commercialisation des films nationaux. Avec le poids du phénomène de l'auto-distribution et le manque de professionnalisation de cette fonction, les producteurs (en même temps réalisateurs) se trouvent naturellement dans l'incapacité de faire circuler leurs films que ce soit à l'intérieur comme à l'extérieur de leurs pays. A ce propos, Benchenna écrit :

« Les réalisateurs maghrébins qui se lancent dans le métier de « producteur », le plus souvent par nécessité, sans formation et avec très peu de moyens financiers, arrivent très difficilement à faire circuler leurs films, tant dans leur pays qu'à l'étranger (...) Concernant l'étranger, à l'exception des festivals nationaux et internationaux, très peu de « films maghrébins » bénéficient d'une sortie commerciale dans les salles. » (Benchenna, 2017, 4).

Cette incapacité du système de distribution à conquérir des marchés étrangers est rendue encore plus difficile si elle doit faire face à la concurrence des films commerciaux en provenance des pays industrialisés. Le même auteur avance dans ce sens :

« Si la présence dans les salles de cinéma en France des films produits ou coproduits par tous les pays du Maghreb reste très limitée au regard des autres productions, qu'elles soient françaises ou d'autres pays, ce désintérêt renvoie surtout au cinéma d'auteur international dans son ensemble auquel on peut les rattacher. La saturation du marché français par les films commerciaux des pays industrialisés, les États-Unis et la France, laisse peu de place aux cinématographies des autres pays et au cinéma indépendant » (Benchenna, 2017, 5).

A partir de là, la production cinématographique marocaine qui relève plutôt du genre cinématographique appelé ‘cinéma indépendant’ ou ‘cinéma d’auteur’, à l’instar de la majorité des autres pays du Maghreb, doit souvent trouver une place dans le segment Art et essai » (PrévotEAU, 2012, 149).

c- L’absence de mesures publiques d’encouragement de la distribution

Au Maroc, l’examen des politiques de soutien au cinéma fait ressortir une concentration du dispositif de l’aide sur la fonction de production marocaine et étrangère, puis en second lieu sur l’exploitation cinématographique à travers la rénovation et la numérisation des salles de cinéma. Toutefois, la distribution est une fonction qui ne fait l’objet d’aucune mesure de soutien.

En plus des dispositions réglementaires, il semble aussi que la fonction de distribution ne figure pas parmi les thématiques qui sont souvent discutées dans les milieux officiels, notamment dans les rapports relatifs à la filière cinématographique ou encore les réunions du CCM avec les professionnels.

La problématique de l’exploitation cinématographique : entre la chute de l’exploitation en salles et le monopole des multiplexes

Dans le contexte marocain, l’exploitation cinématographique représente une sorte de talon d’Achille de toute la filière. Ce constat n’est plus à démontrer. Il peut être facilement vérifié notamment à partir des statistiques sur la consommation des films par les marocains surtout dans les salles de cinéma ainsi que le nombre même de ces salles qui sont en chute continue sinon libre depuis la fin des années 1980.

La fonction d’exploitation cinématographique fait l’objet d’une réglementation et bénéficie aussi de mesures particulières de soutien public. Depuis 2013, l’Etat a mis en place un fonds de soutien à la numérisation, la rénovation et la création de salles de cinéma. Selon le CCM, en l’espace de 2 ans, 90% du parc des salles a été numérisé avec un montant annuel de soutien de 7 millions de dirhams.

Cependant, et en dépit des efforts consentis par les pouvoirs publics en faveur de la rénovation et la numérisation des salles de cinéma, l’exploitation cinématographique connaît toujours plusieurs limites. Entre autres, nous pouvons citer celles liées principalement à l’obsolescence du modèle des salles existantes en faveur d’un monopole imposé par les multiplexes étrangers ainsi que l’expansion des pratiques du piratage.

A. La chute des indicateurs de l’exploitation cinématographique : un constat unique avec des causes multiples

Jusqu’à la fin de l’année 2003, le Maroc disposait, statistiquement de 160 salles, à raison d’une salle en moyenne pour 17.500 habitants. Durant les deux dernières décennies, le parc national de salles a été réduit d’environ 30,5 % par rapport à l’année 1981 qui a connu la plus forte audience avec 251 salles.

En ce qui concerne la répartition territoriale des salles, force est de constater qu’elle continue de

s'appuyer sur l'axe central entre les grandes villes. Cette concentration n'a pu assainir la débâcle quasi générale des fermetures (Gallaoui, 2006, 153-154).

Pendant toute la décennie 1990, l'année 1993 est la dernière année de la dernière décennie à connaître la plus forte fréquentation des salles avec un nombre d'entrées de 20 434 458 et un taux d'occupation de 20,28 %. À titre comparatif, l'année 2003 n'a enregistré qu'un faible taux de 13 % avec 9 425 292. Depuis 1980, le chiffre de la fréquentation ne cesse de décroître passant de 45 millions en 1980 à seulement un peu plus de 9 millions en 2003.

Si le constat est aujourd'hui évident de la chute d'exploitation dans les salles et de propagation du phénomène de la piraterie sous toutes ses formes (supports électroniques et streaming), ceci est la résultante de plusieurs facteurs. Les instances officielles du CCM résumant celles-ci en plusieurs catégories don't notamment :

- L'insuffisance des opérations de rénovation et de construction pour l'amélioration du parc cinématographique en raison de l'application de nouveaux impôts retenus à la source et de la TVA à l'importation de films.
- La médiocre qualité des films vu les prix élevés des droits d'exploitation.
- Le piratage et ses conséquences désastreuses sur la valeur marchande des films.
- Les limites de financement des campagnes publicitaires.
- La concurrence télévisuelle tant nationale qu'internationale en matière de diffusion des films cinématographiques.
- La désertion des salles pour cause d'insécurité croissante dans les grands centres urbains.

B. Les principales contraintes de l'exploitation cinématographique

Dans le cadre de la présente contribution, nous nous limitons à trois principales contraintes auxquelles fait face l'exploitation cinématographique. Il s'agit des limites inhérentes au parc des salles classiques, le double monopole de l'exploitation et de la distribution par les multiplexes Mégarama en plus de la problématique du piratage.

a- Les limites du modèle des salles classiques de cinéma existantes

En dehors des multiplexes Mégarama qui se sont installés dans quelques grandes villes marocaines à partir des années 2000 et de quelques complexes en cours d'installation notamment à Rabat (Ciné Atlas), le reste du parc cinématographique marocain est composé de salles classiques à écran unique.

A l'heure actuelle, il devient de plus en plus évident que l'état et la configuration même de ce genre de salles ne représentent pas des éléments qui pourraient attirer le public notamment en comparaison avec le nouveau concept matérialisé par les complexes ou multiplexes cinématographiques.

A priori, il y aurait plusieurs facteurs qui jouent contre les salles de cinéma classiques. Primo, la programmation des films, qui est plus riche et diversifiée dans les multiplexes et offre aux spectateurs un large choix. De même, les multiplexes offrent une qualité dans les services et prestations commerciales et disposent de personnel formé et expérimenté pour mieux gérer la clientèle en lui offrant un lieu de divertissement intégral et de plaisir collectif.

Ce constat est confirmé par des auteurs comme Éric Blin, qui estime que les multiplexes tendent à faire des cinémas un équipement beaucoup plus récréatif et beaucoup plus commercial. En intégrant des commerces et des attractions, les multiplexes ont tendance de constituer parfois de véritables pôles de loisirs. Cette même disposition au divertissement se traduit surtout par une programmation axée sur les films commerciaux à grand spectacle. Toutefois, pour le même auteur, cette tendance prend une allure particulièrement mercantile et récréative qui pourrait dénaturer l'esprit culturel du cinéma (Blin, 2005, 271).

Nous estimons aussi qu'une part du problème de la distribution du film marocain dans les multiplexes est due à la nature mercantile de ces équipements qui monopolisent une grande part de l'exploitation. En favorisant la programmation des films commerciaux qui peuvent attirer le grand public, ils rendent encore plus difficile la circulation de la production nationale qui ne relève pas forcément de ce genre cinématographique.

Ceci nous amène au deuxième constat majeur de la concurrence opérée par les multiplexes Mégarama sur le secteur de l'exploitation. Il s'agit d'un double monopole qui va être exercé par le groupe en se lançant, en plus de l'exploitation, dans l'activité de distribution. Ceci s'est répercuté d'une façon négative sur le travail des distributeurs et celui des exploitants qui se sont retrouvés dans une situation de concurrence déloyale.

b- La problématique du piratage

Le Maroc est l'un des pays qui n'échappent pas au phénomène du piratage. Pour les instances internationales chargées de faire respecter les droits de la propriété intellectuelle (OMPI, etc.), ou les groupes de pression des industriels de la culture (IFPI ou la MPA), le pays est considéré comme l'un des centres les plus virulents en matière de contrefaçon et de piratage des œuvres. Selon l'IFPI, par exemple, 90% des disques de musique au Maroc relèvent de la contrefaçon.

Selon Benchenna, l'exemple le plus connu est celui des jeunes de Derb Ghallef. Ce marché aux puces de Casablanca est un lieu où une grande majorité d'acteurs œuvrent dans le cadre d'une économie informelle qui coûte à l'Etat 7.5 milliards de dirhams par an, soit 27 % de la masse salariale de la fonction publique. On y trouve des copies des films récents qui seront ensuite vendues dans d'autres grandes villes, voire sur les marchés de certains villages. Pour le même auteur, la vente de copies issues de la contrefaçon n'est pas une fin en soi. C'est avant tout un moyen, une opportunité momentanée qui

perdure (Benchenna, 2013, 135-136).

Pour Mejjati Alami et al., le circuit informel a été encouragé par l'utilisation des nouvelles technologies, ce qui a permis l'émergence d'un nouveau type de commerce représenté par les logiciels, les films, les jeux ou les solutions informatiques. Au départ, ce sont des produits réels à faible coût qui ont fait connaître la jouteya, aujourd'hui avec la baisse des taxes douanières, le développement des grandes surfaces, ce sont ces produits virtuels qui font la réputation de l'endroit » (Mejjati Alami et al., 2008, 74). Pour Benchenna, la commercialisation des DVD issus de la contrefaçon porte probablement préjudice à la fréquentation des salles de cinéma. Mais elle n'est certainement pas la seule responsable de la crise que connaît l'industrie cinématographique marocaine. Les professionnels de ce secteur désignent « le piratage » sous ces deux formes (piratage des chaînes de télévision par satellite et vente de DVD et CD issus de la contrefaçon) comme le premier responsable de l'état désastreux de ce secteur (Benchenna, 2013, 140).

Pour ce qui est des dispositions réglementaires, la loi marocaine qui porte notamment sur le droit d'auteur et les droits voisins prévoit, certes, des sanctions sévères en cas d'infractions. Cependant, et à l'instar de la plupart des dispositions légales relatives au droit d'auteur, ce ne sont pas les textes de loi qui font défaut, mais c'est leur mise en pratique qui se heurte souvent à des difficultés

Le droit d'auteur et les droits voisins : la problématique du décalage entre la réglementation et la pratique

L'intervention des pouvoirs publics dans le cinéma au Maroc se manifeste aussi à travers la politique de réglementation et de protection des droits d'auteur et des droits voisins des personnes et entités impliquées dans la filière du film. La gestion de ce domaine vital se heurte à deux limites principales : l'ambiguïté du statut du Bureau Marocain du Droit d'Auteur (BMDA) ainsi que l'écart entre les dispositions réglementaires et les pratiques sur le terrain.

A. Les conditions historiques de la création du Bureau marocain du Droit d'Auteur : un prolongement de l'ambiguïté du statut de l'institution

Au Maroc, la gestion du droit d'auteur sous toutes ses formes et pour toutes les industries culturelles est conférée, en vertu de la loi, à un organisme public, érigé sous la tutelle du Ministère de la Communication, qui est le Bureau Marocain du Droit d'Auteur (BMDA).

Historiquement, le BMDA est l'héritier de deux organismes créés sous le Protectorat français vertu du Dahir du 24 décembre 1943. Il s'agit du Bureau Africain du Droit d'Auteur et le Bureau Africain des Gens de Lettres et Auteurs de Conférences, dont le siège était en Alger.

Ces deux organismes ont été institués par les autorités coloniales françaises pour gérer notamment les intérêts des diverses sociétés d'auteurs, dont principalement la SACEM (Société des Auteurs,

Compositeurs et Éditeurs de Musiques) et la SACD (Société des Auteurs et Compositeurs Dramatiques)².

Il est à noter que les circonstances de création du BMDA, qui ont eu lieu dans le prolongement de l'exercice des missions attribuées aux organismes du Protectorat français, ont fait que le texte/décret porteur de cette création n'a pas précisé le cadre juridique du BMDA, ainsi que ses attributions et son organisation. Nous estimons que l'ambiguïté du statut institutionnel de cet organisme constitue toujours une entrave objective pour l'accomplissement de la mission de la gestion des droits d'auteurs marocains. Cette ambiguïté du statut tient au fait que cet organisme public est supposé gérer surtout des fonds privés pour le compte des auteurs. Le plus souvent, les sociétés de gestion des droits d'auteurs sont constituées par les auteurs eux-mêmes pour gérer leurs propres intérêts. De plus, la longue dépendance du secteur par rapport aux sociétés de gestion des droits d'auteur françaises (principalement la SACEM et la SACD) a fait que le BMDA n'a jamais joué pleinement son rôle et n'a pas vu son statut se développer dans le sens d'une gestion efficace et globale des intérêts des auteurs et créateurs.

En effet, l'enquête menée auprès des responsables de l'organisme nous a permis de constater un décalage énorme entre ces mêmes attributions et la pratique quotidienne du BMDA. Ce décalage intervient au moment où le Maroc est signataire des conventions internationales majeures en droit d'auteur et dispose d'une réglementation avancée en la matière.

B. La gestion du droit d'auteur et des droits voisins dans la filière cinématographique : l'écart entre la réglementation et les pratiques

L'écart constaté entre la réglementation et les pratiques de gestion du droit d'auteur au niveau du BMDA se situe à plusieurs niveaux explicités dans les paragraphes qui suivent.

a- Au niveau de la protection des droits des auteurs/scénaristes

De par ses attributions légales, le BMDA est censé gérer les droits de tous les auteurs ou intervenants dans la filière cinématographique tels que définis et consacrés par la loi marocaine.

Dans la pratique, seuls les scénaristes (appelés souvent auteurs) sont éligibles des droits d'auteur, tandis que les détenteurs des droits voisins ne sont pas gérés par le BMDA à l'heure actuelle.

Si les droits de l'auteur de l'œuvre originale (roman, etc.) sont protégés en vertu de la loi sur le dépôt légal dans le cas d'une œuvre publiée et déposée à la Bibliothèque Nationale, le BMDA intervient surtout pour la gestion des droits des scénaristes et dialoguistes dans le cas d'une œuvre cinématographique.

Les statistiques issues du BMDA jusqu'à la fin de l'année 2018 font état de 2.060 auteurs inscrits toutes sections confondues (musique, dramatique, littéraire). La section dramatique compte 336 auteurs dramaturges pour un total de 3.743 œuvres dramatiques. Les auteurs relevant de cette section peuvent être des scénaristes pour des pièces théâtrales, des séries télévisées, des téléfilms, des docu-fictions, etc.

ou encore de films cinématographiques. Un scénariste peut aussi être auteur pour un ou plusieurs genres dramatiques, d'où la difficulté d'extraire des statistiques précises et fiables sur les œuvres cinématographiques dans l'ensemble de la section dramatique.

Dans la pratique, il semble que les auteurs des œuvres destinées à l'exploitation via les chaînes de la télévision l'emportent sur les œuvres destinées à l'exploitation dans des salles de cinéma, et ce en raison de la régularité de la perception des droits d'auteur des chaînes de la télévision en comparaison avec des difficultés majeures de perception quand il s'agit des œuvres diffusées dans des salles de cinéma.

Par ailleurs, et comme nous l'avons mentionné dans la section relative aux conditions historiques de genèse du BMDA au Maroc, les institutions qui prenaient effectivement en charge la gestion du droit des auteurs marocains étaient les sociétés de gestion collective des droits d'auteur d'origine française, dont principalement la SACEM pour la section musique et la SACD pour la section dramatique. Même après la création du BMDA en 1965 et la promulgation de la loi marocaine sur le droit d'auteur à partir de 1970, ces sociétés ont continué, jusqu'à nos jours, à assurer la gestion effective des droits d'auteurs marocains, notamment pour toutes les opérations allant de l'adhésion jusqu'à la répartition des droits.

Cet état de fait a fait que la majeure partie des auteurs marocains de la section dramatique sont initialement membres adhérents de la SACD, et profitent, dans une certaine mesure, d'une sorte de double affiliation avec le BMDA. Dans ce sens, et jusqu'à fin 2011 l'adhésion ainsi que la répartition des revenus se faisaient à travers et par la SACD, tandis que le BMDA se contentait de la collecte des droits sur le territoire marocain et les mettait à la disposition de la SACD qui, grâce à son expertise et ses moyens humains et technologiques, se chargeait des autres opérations, notamment celle de la répartition.

b- Au niveau de la protection des droits des réalisateurs

Le réalisateur fait partie de la catégorie des auteurs protégés en vertu de la loi marocaine sur le droit d'auteur dans le cas d'une œuvre cinématographique.

Actuellement, les procédures en vigueur dans le BMDA ne permettent pas l'adhésion des réalisateurs des films à cet organisme. Selon les responsables du BMDA, cet état de fait est dû à plusieurs raisons. Il s'agit, en premier lieu, d'une longue tradition issue de la gestion par la SACD des auteurs qui a fait que les scénaristes ont été toujours majoritaires et bénéficiaient des droits qui résultaient de l'exploitation de leurs œuvres par le public. En second lieu, à l'époque où commençait la gestion du droit d'auteur au Maroc, notamment à travers le BADA et le BAGLC en Algérie, le nombre de réalisateurs marocains était faible et n'a pas permis d'instaurer une tradition de protection des droits de cette catégorie à l'instar des scénaristes ou des auteurs ou compositeurs de musique. Enfin, et à l'instar des autres auteurs (musique notamment), les réalisateurs marocains ont toujours préféré d'inscrire leurs œuvres dans les répertoires d'autres organismes ou sociétés d'auteurs étrangères pour mieux faire valoir leurs droits. Cet état de fait

demeure valable jusqu'à nos jours.

Pour ce qui est des droits voisins, à l'heure actuelle, ces droits ne sont pas gérés par le BMDA. Ceci est dû au fait que la notion même de droits voisins n'a été intégrée dans le droit marocain que tardivement et qu'elle souffre, elle aussi, de la non existence de textes d'application de la loi.

Selon Hicham Koulli, la raison de la non consécration des droits voisins par la loi marocaine a des racines historiques qui remontent au moment de l'entrée en vigueur de la loi du 23 mai 1916 relative au droit de la propriété littéraire et artistique au Maroc colonial. À cette époque de l'histoire, la matière semblait encore statique et l'objectif principal de la loi était plutôt de poser les fondements d'une réglementation protectrice des créateurs. Ce n'est qu'après la réforme législative de 1970 relative à la protection des œuvres littéraires et artistiques que la loi marocaine a apporté quelques améliorations à la réglementation de 1916, lesquelles améliorations sont restées en deçà des attentes des créateurs et des producteurs.

À ce propos, le même auteur écrit :

« Ainsi, les droits voisins ont été consacrés sur le plan international en vertu de la Convention de Rome du 26 octobre 1961. Pourtant, le législateur marocain a fait fi de cette réalité. Dans son œuvre réformatrice, il n'a absorbé l'évolution de l'état de la technique par le droit de la propriété littéraire et artistique, que dans la mesure où celle-ci ne bouleverse pas les équilibres d'antan. Le texte du 29 juillet 1970 ne se référait guère à la notion de droits voisins. Il entretenait l'amalgame et la confusion entre le droit d'auteur stricto sensu et le droit de la propriété littéraire et artistique. Aussi le Bureau Africain de Droit d'Auteur, ancêtre du Bureau Marocain de Droit d'Auteur, renforçait ce sentiment d'exclusion et de rejet d'entités juridiques importantes et indispensables pour l'avenir de la créativité au Maroc » (Koulli, 2014, p. 204).

Ceci dit, à partir de la réforme de 2000, la notion de droits voisins a été légalement reconnue par la loi marocaine sur la propriété littéraire et artistique. Cependant, l'entrée en application de la protection effective des droits voisins au niveau du BMDA fait toujours face à l'absence des textes d'application de ladite loi.

Conclusion

Si les mesures de soutien prévues par l'Etat marocain permettent, dans une certaine mesure, de véhiculer une image d'un secteur cinématographique performant sur le plan quantitatif, le modèle dans son ensemble se heurte de plus en plus à des contraintes qui risquent de remettre en cause les fondements mêmes de la politique de l'Etat en la matière.

A notre sens, nous estimons que la principale limite du modèle marocain réside dans la grande dépendance des acteurs par rapport aux subventions publiques. En plus, ces mêmes mesures de soutien

ne touchent pas aux problèmes les plus épineux du secteur, principalement celui de l'exploitation. Elles semblent, par ailleurs, se concentrer sur la fonction de production à tel point où on se retrouve devant un modèle qui produit des films qui, dans leur grande majorité, ne seront pas vus/connus par le public.

Force est de constater que les subventions publiques prévues pour le soutien des industries culturelles dans leur ensemble doivent nécessairement faire partie de politiques culturelles globales. Au sein de ces politiques, le soutien public doit être pensé comme un instrument d'encouragement parmi d'autres et non pas comme une option unique pour la prise en charge de toutes les filières culturelles.

Ces mêmes politiques doivent prendre en compte tous les aspects et intervenants dans la chaîne de valeurs des industries culturelles. Ceci passe par un équilibre qui doit inclure, en plus de la production de contenus, tous les autres aspects qui touchent à l'exploitation et les usages que l'on souhaite faire de ces mêmes contenus.

Références

Aggar, S. (2007) « *Financement du cinéma algérien : le parcours du combattant des cinéastes* », *asaru cinéma*, no.1, déc. 2007, p. 36.

Benchenna, A. (2017) « *La circulation commerciale des films maghrébins dans les salles de cinéma en France : enquête sur des entreprises de distribution des films* », In : Dominique Marchetti (dir.) « *La circulation des productions culturelles : Cinémas, informations et séries télévisées dans les mondes arabes et musulmans* », Rabat, Centre Jacques-Berque, p. 4. <https://books.openedition.org/cjb/1238?lang=fr>

Benchenna, A. (2013) « *La diffusion des TIC au Maroc : Rôle ambivalent de l'économie informelle ?* » In : Jean-Michel Ledjou, Hanitra Randrianasolo-Rakotobe (dir.) « *Des réseaux et des hommes : Les Suds à l'heure des technologies de l'information et de la communication* » GEMDEV, Karthala.

Accessible en ligne : https://books.google.fr/books?hl=fr&lr=&id=_eUSrF6TMGYC&oi=fnd&pg=PA127&ots=j7r4Ve7knG&sig=oM9Dgrtw5iMCe1qCFcOxqZ2NXo#v=onepage&q&f=false, Consulté le 28/07/2019.

Blin, E. (2005) « *Les cinémas dans l'espace urbain : un siècle de mutations* », In : Robert Beck et Anna Madæuf (dir.) « *Divertissements et loisirs dans les sociétés urbaines à l'époque moderne et contemporaine* », p. 271 - 283. Accessible en ligne : <https://books.openedition.org/pufr/644?lang=fr#text>, Consulté le : 23/07/2019.

Collard, F. et al. (2016) « *La production cinématographique* », *Dossiers du CRISP*, n° 86, pp. 9-33. Accessible en ligne : <https://www.cairn.info/revue-dossiers-du-crisp-2016-1-page-9.htm>, consulté le 14/09/2019. pp. 21-22.

Gallaoui, M. (2006) « *Cinéma au Maroc : état des lieux* », in : IRES, « *Rapport 50 ans de développement humain au Maroc et perspectives 2025* », pp. 153-155.

Gomez, M. (2011) « Mission sur la transparence de la filière cinématographique : la relation entre le producteur et ses mandataires », Accessible en ligne : https://www.cnc.fr/cinema/etudes-et-rapports/rapport-de-michel-gomez-sur-la-transparence-de-la-filiere-cinematographique_216511, Consulté le 11/07/2019, p. 50.

Karine, P. (2012) « Le Cinéma Art et Essai en France : politique publique – économie – circulation des inédits du Maghreb en salle, dans Patricia Caillé et Florence Martin, *Les Cinémas du Maghreb et leurs publics*, Paris, L'Harmattan, 2012, pp. 142-155.

Koulli, H. (2014) « Focus sur la notion de droits voisins en droit marocain : les dits et les non-dits de la loi no. 2-00 », *JURISMAT*, Portimão, no. 4, pp. 201-222.

Mejjati Alami, R. & Khalil, J. (2008), « Etude sur la Jouteya de Derb Ghallef », In : *La revue Economica*, n°2, Février - Mai 2008, p. 74.

Regards sur les mutations du service public culturel et informationnel

Fatima Zahra ZAKKA

Laboratoire de Recherche MIKS « Mediation, Information, Knowledge and Society »
Ecole des Sciences de l'Information – ESI Morocco

Résumé

La situation des services d'information documentaire (SID) au Maroc soulève la question de leur capacité d'accompagner le pays dans ses grands chantiers et ses différentes réformes. Elle questionne aussi leur habilité à prendre en charge une gouvernance efficace de l'information dans les organisations publiques et privées.

Mais l'absence d'une politique nationale d'information fragilise ces structures informationnelles et culturelles et les expose à une vraie crise d'identité et de positionnement.

Cet article essaye d'apporter une réponse à son point d'interrogation central : pourquoi les SID peinent-ils à sauvegarder leur rôle dans la démocratisation des connaissances ?

Pour y répondre, il propose d'identifier les différentes stations et de dresser une carte des différentes mutations qui ont imprégné directement et indirectement les SID et le métier du professionnel de l'information.

Étant donné ses particularités, le service public informationnel et culturel est visiblement le plus touché par ces changements. Notre objectif serait de ressortir les imperfections qui entravent l'évolution et la continuité de ce dernier et l'oblige à repenser sa mission de médiation, ses pratiques, ses ressources, ses collections et ses modèles de gestion, en traversant plusieurs concepts et disciplines.

Mots clés : Service public informationnel ; Services d'information documentaire ; Professionnel de l'information ; Gouvernance ; Maroc

ABSTRACT

The situation of documentary information services (SID) in Morocco raises the question of their ability to support the country in its major projects and its various reforms. It also questions their ability to support effective information governance in public and private organizations. But the absence of a national information policy weakens these informational and cultural structures and exposes them to a real crisis of identity and positioning. This article attempts to provide an answer to its central question: why are IDS struggling to safeguard their role in the democratization of knowledge? To answer it, it proposes to identify the different stations and to draw up a map of the different mutations that have directly and indirectly impregnated the SIDs and the job of the information professional. Given its particularities, the information and cultural public service is visibly the most affected by these changes. Our objective would

be to highlight the imperfections that hinder the evolution and continuity of the latter and force it to rethink its mission of mediation, its practices, its resources, its collections, and its management models, by crossing several concepts and disciplines.

Keywords: Informational public service; Documentary information services; Information professional; Governance; Morocco

Introduction

Les années 60 ont constitué le cycle d'or du champ disciplinaire des sciences de l'information et de la communication (SIC), du métier, des institutions et des pratiques documentaires. Cette époque des évolutions intrinsèques témoigne de la maturité de la discipline et d'un début d'ouverture sur son environnement externe.

Cet environnement changeant et en pleine mutation interfère de plus en plus avec les SIC. Il influence leurs pratiques et affecte leur existence. Du jour au lendemain, les SIC se sont lancées dans un immense chantier de restructuration, actualisé en permanence, et dont l'objectif final est de maintenir la continuité de la discipline et de préserver la légitimité des services d'information documentaire (SID).

Cet article identifiera les principales mutations qu'ont connu les SIC. Il proposera une analyse des grandes stations et étudiera leur impact sur la restructuration de la discipline et sa quête de repositionnement.

Afin d'atteindre notre objectif, nous utilisons la démarche de l'analyse documentaire pour cerner la littérature dans ce sujet. Cette analyse est complétée par l'observation participative qui capitalisera sur notre expérience dans la gestion de bibliothèques universitaire et scolaire.

Notre étude concerne, principalement les SID appartenant au domaine public qui sont embourbés dans de nombreux problèmes auxquels nous suggérons des pistes d'améliorations pour mieux gérer le changement et bénéficier des différentes mutations du domaine.

Nouveau management public et principes de bonne gouvernance

Les SID au Maroc relèvent, principalement, des institutions publiques de service d'intérêt général. De ce fait, ils ont été imprégnés à la fois, par les différentes réformes instaurées dans l'administration publique 'refonte organisationnelle, juridique, institutionnelle, sociale, économique, technologique et éthique.' Et celles émergées dans le monde d'entrepreneuriat.

Le New Public Management, inspiré de l'activité entrepreneuriale, est une rénovation en profondeur de la gestion publique axée sur une logique des résultats et abondant la logique des moyens¹. La conception d'une identité managériale est devenue l'une des priorités des dirigeants étatiques. Pour cela, le gestionnaire public doit veiller sur une performance constante de son offre et sur l'évolution de la qualité et de l'adaptabilité des prestations rendues

Apparue dans les rapports de la Banque Mondiale et du Fonds Monétaire International, à la fin des années 80, la bonne gouvernance est une expression qui fait référence à un ensemble de règles et de principes définissant « les caractéristiques et critères de comportement auxquels un gouvernement doit se conformer »².

La bonne gouvernance est une notion que les chercheurs et gestionnaires présentent comme solution aux effets de sous-développement, des dysfonctionnements et toutes les fractures, spécialement celles causées par la mondialisation. Elle est définie comme « une gestion optimale, efficace en termes de croissance économique, équitable en termes de distribution de richesse et qui repose sur les valeurs de participation, de consensus, de responsabilité, de transparence, de réactivité, d'effectivité, d'efficacité, d'équité, d'inclusion et du respect de l'État de droit »³.

Donc, La bonne gouvernance des administrations y compris les SID doit être abordée dans le respect des huit dimensions suivantes : politique, économique, institutionnelle, financière, fiscale, judiciaire, environnementale et sociale,

Démarche qualité

La Constitution marocaine de 2011 vient consolider les fondements de cette nouvelle gestion publique, par ses directives visant l'amélioration de la relation de l'administration avec le citoyen/usager, de la qualité des services publics délivrés et de leur couverture territoriale dans le respect, l'égalité, l'éthique et la transparence, tout en activant la corrélation entre responsabilité et reddition des comptes⁴. Fruit d'un débat social et une conscience collective aussi, la gouvernance publique s'appuie davantage sur les appréciations des citoyens et une écoute attentive de leurs attentes (un droit et non une faveur rendue) pour changer leur perception négative sur leur rapport froid et leur vécu défavorable avec l'institution publique. En mettant les citoyens et les partenaires au centre de l'orientation des politiques publiques, la Constitution, en tant que cadre référentiel et réglementaire suprême du pays précise un ensemble de mesures et d'actions à envisager et des instances à renforcer pour la bonne gouvernance réclamée et attendue⁵.

Le législateur vise l'adoption de bonnes pratiques de gouvernance relatives à l'amélioration de la qualité des prestations publiques par la charte des services publics ; par le libre accès à l'information comme droit de tout individu et par la mise en place d'un baromètre permettant de détecter la satisfaction des citoyens conformément au décret n° 2.17.265 du 23 juin 2017 portant sur les plaintes, observations et suggestions des usagers et partenaires et la mise en place d'une plateforme nationale intégrée pour l'ensemble des administrations et établissements publics.

À son tour, la Cours des comptes confirme que le citoyen ou le client qui paie ses impôts est en droit de retrouver en contrepartie des services publics de qualité⁶. Les SID comme tout service public, sont désormais dans l'obligation de revoir leurs pratiques, de s'adapter à la transformation sociétale,

juridique, organisationnelle d'être à l'écoute de leurs utilisateurs et en plus de les impliquer dans le processus de conception et de l'évaluation de l'activité de ceux-ci.

Service public de qualité

La qualité est « l'aptitude à fournir en permanence des produits et des services conformes aux exigences du client et aux exigences légales et réglementaires applicables »⁷. Notion empruntée du monde des affaires, la qualité est un corollaire d'efficacité qui se propose pour améliorer tout le processus de fourniture des produits de l'action publique et pour réduire l'écart entre les prestations voulues, promises et celles obtenues⁸.

Bénéficiant d'un intérêt infini des citoyens et des pays, le service public est au sujet de plusieurs études s'intéressant au processus de la démocratisation et de la modernisation de l'administration publique (sujet et objet). En effet, la réussite de ce processus est liée, d'une part, à l'évolution du service public par l'application des méthodes de la nouvelle gestion publique favorisant la démarche qualité, la performance, l'évaluation et l'amélioration continue des prestations fournies. Et d'autre part, elle est conditionnée par sa capacité d'instaurer et de mettre en œuvre les bonnes pratiques de la gouvernance veillant à l'optimisation du management et à la rationalisation et mutualisation des ressources dans le respect des valeurs d'équité, de transparence, d'efficacité et des principes de participation, de subsidiarité⁹, de consultation, de responsabilisation et de reddition des comptes.

Ces principes se rajoutent à ceux conçus, en 1938, par le juriste français Louis Rolland. Il s'agit de trois lois qui fondent le service public, à savoir : le principe de continuité, de mutabilité (ou adaptabilité) et de l'égalité.

Par le principe d'égalité, les SID garantissent le traitement identique à tous les citoyens pour accéder et bénéficier des prestations fournies avec l'interdiction de toute sorte de discrimination. Par la continuité, ils assurent la durabilité du service dans le temps, sans aucune interruption brusque et néfaste qui peut influencer le bon fonctionnement du service¹⁰. Ceci est valable aussi bien en temps normal qu'en période d'incertitude économique ou sécuritaire. De ce fait, les services publics aident à préserver cette continuité comme dicté dans l'article 154 de la Constitution marocaine de 2011 et qui permet la fourniture des services publics « sur la base de l'égal accès des citoyennes et citoyens, de la couverture équitable de territoire national et de la continuité des prestations rendues ».

Le principe de mutabilité exige une adaptation constante du service public à l'évolution des besoins, d'attentes des citoyens et une recherche permanente des moyens pour simplifier, clarifier les procédures dans le but de répondre continuellement à l'intérêt général¹¹.

S'inspirant des valeurs démocratiques, des obligations de l'État du droit, des discours royaux, des directives de la Constitution et d'autres textes nationaux et internationaux, le service public se structure autour de ces principes¹², en plus de ceux adoptés comme nécessité à l'accompagnement du processus

de la modernisation tel que la transparence, la responsabilité et la concurrence. En plus, Les agents publics y compris les spécialistes de l'information, sont aussi tenus à exercer leurs fonctions « dans le respect de la loi, de neutralité, de transparence, de probité et d'intérêt général »¹³. C'est-à-dire qu'au-delà des principes cités, d'autres concernant le professionnalisme, la compétence et les qualités humaines du spécialiste apparaissent comme facteur clé pouvant améliorer l'activité des SID augmenter l'efficacité et la qualité des prestations fournies et du travail effectué.

Cette transformation vers la nouvelle administration adoptant les pratiques du nouveau management public (NPM) ainsi que les exigences des standards, des organismes internationaux, de la réforme du système juridique et organisationnel et les directives de la Constitution de 2011 incitent à impliquer les usagers, désormais appelés clients, dans la conception du service d'intérêt général et de procéder à une gestion par la qualité axée sur le citoyen et non sur la collection.

Démocratie citoyenne : coproduction et satisfaction

Différemment du produit, le client/citoyen/contribuable est impliqué dans le processus de la création du service (co-production et co-crédation) qui se déroule simultanément avec sa consommation et son usage¹⁴, appelée l'instantanéité de la prestation.

Cependant la satisfaction reste liée à deux facteurs primordiaux : le premier est la maîtrise du temps, par l'adéquation du moment de l'offre de la prestation avec la disponibilité de l'utilisateur, ce qui constitue une valeur ajoutée tandis que le deuxième est la relation du client/utilisateur avec le personnel de l'organisation, spécialement la manière avec laquelle il est traité¹⁵. L'évaluation de cette satisfaction est de plus en plus maîtrisée grâce à l'adoption des SID aux outils de la qualité, spécialement ceux relatifs aux enquêtes de satisfaction. L'outil LibQual¹⁶ voit le jour en France en 2000 et ce grâce à la transposition de l'outil américain SERVQUAL du Management-Qualité destiné aux organisations commerciales.

Parasuraman, Zeithaml et Berry, sont les trois spécialistes qui ont proposé en 1988 un nouvel outil de mesure de la qualité de services baptisé SERVQUAL. C'est une échelle de 22 critères regroupés en 5 dimensions, utilisée pour étudier la perception du client de la performance du service fourni par rapport à ses attentes.

TABLEAU 1 : DIMENSIONS DE SERVQUAL

Dimension	Définition
La tangibilité (4 critères)	Installations physiques, équipement et apparence du personnel
La fiabilité (5 critères)	Capacité à réaliser le service promis en toute confiance et de manière précise
La serviabilité (4 critères)	Bonne volonté pour répondre aux consommateurs et offrir un service prompt
L'assurance (4 critères)	Compétence et courtoisie des employés ainsi que leur capacité à inspirer confiance
L'empathie (5 critères)	Prise en considération, attention individualisée que l'entreprise accorde à ses consommateurs

Source : Morales, Miguel [Et al.]. La validité de la mesure de la qualité des services : une évaluation de 10 ans d'utilisation de SERVQUAL, Université Laval : Québec, 1998.

Dans une version étoffée, le SERVQUAL couvre d'autres dimensions comme l'accès et la communication.

Communication et qualité

Entre le souci de la qualité (offerte, voulue, reçue et perçue) et la difficulté de la mesurer, les SID se sont ouverts sur la communication, non pas comme support de diffusion et de promotion (Marketing) mais, plutôt, comme science et démarche. En effet, le spécialiste s'outille d'avantage des compétences en communication (institutionnelle, service, image) pour communiquer sur les activités et les actions des SID et surtout pour une meilleure connaissance de l'utilisateur et de ses besoins.

Il est appelé à concevoir des stratégies de communication pour l'informer, pour l'accompagner dans sa découverte physique (locaux, collections), numérique (portail, SIGB) et aussi dans l'environnement web.

De plus, il communique pour sensibiliser à la lecture, au partage, aux actions citoyennes et à la participation active dans la société pour une meilleure inclusion et cohésion sociale et il développe des actions de formation en matière de la recherche, de l'accès à l'information pertinente et fiable et à des services de qualité.

Marketing des services

Quotidiennement, nous recourons à une multitude de services sans en apercevoir. Ceci, est dû principalement à la diversité des canaux de transmission, à l'évolution de l'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC) et à l'innovation de nouveaux services attractifs : Étudier via des Moocs et des plateformes sans être obligé à se déplacer ou voyager, accéder à la bibliothèque et à sa collection via des OPACs ou Bases de données (publique, universitaire) sont des exemples de services innovés ou redésignés afin de créer de nouvelles prestations ou rénover celles existantes.

Cette amélioration des services ouvre d'autres perspectives pour le client, mais aussi pour les organisations et le pays. En effet, plusieurs études confirment que le service devient une source de profil

et de différenciation. Son évolution exponentielle lui permet de s'approprier une part de plus en plus importante de l'économie que ce soit en activité ou en création d'emploi¹⁷.

Dans cette nouvelle vision managériale, il a eu l'adoption des principes du Marketing et du Marketing des services théorisés dans les SID au début des années 90 pour la conception et la promotion de ses offres.

Le marketing des services¹⁸ se basant sur les 7P à savoir le produit (service), le prix (compétitif qui facilite la décision), la place, la promotion (communication basée sur une information pertinente donnée au client pour le convaincre), le personnel (l'acteur le plus influençant/la perception), les processus (création des services) et les preuves matérielles (environnement physique, c'est-à-dire, les locaux, la documentation, le personnel...etc.).¹⁹

Ce marketing des services s'avère indispensable pour permettre au SID de clarifier sa stratégie de service et aussi de connaître les besoins et attentes de ses différentes cibles²⁰.

Expérience usager/citoyen : client actif au cœur de l'action publique

Dans un autre registre, la pression sociale et la prolifération du rôle de la société civile, la maturité des citoyens et l'acuité des mouvements populaires dans plusieurs pays réclamant la justice et l'équité sociale (en droit et obligation) ont activé la position du citoyen au centre de la décision publique. À travers ses élus, les syndicats, les associations ou même les réseaux sociaux, le client exprime ses souhaits, ses aspirations, et les communique aux décideurs²¹.

Cette organisation des individus exige une amélioration continue des prestations, un changement immédiat de la culture du système basée sur la gestion et non sur l'administration des services, sur une écoute active des clients internes (spécialiste/fonctionnaires) et externes (citoyens/usagers) comme l'une des exigences permettant de s'inscrire dans une démarche qualité.

Nous pouvons, donc, avancer que le rôle de l'utilisateur de service public y compris des SID, n'est plus de consommer mais aussi de produire ou plus précisément de coproduire, en capitalisant son parcours et son expertise d'usager pour mieux concevoir des politiques publiques. Ainsi, la co-conception, co-création, co-prestation, co-gestion, co-décision, coévaluation et co-examen²² renforcent la transparence et augmente la satisfaction des usagers mais elles peuvent soulever certains risques. Le degré de cette co-implication dépend bien évidemment de la nature du service, donc c'est à l'agent public, en l'occurrence, le spécialiste de l'information que revient la définition de la manière de la concertation avec ses usagers et de cette co-décision des choix bibliothéconomiques et la co-création des services et produits informationnels.

La participation des usagers dans la création des services est primordiale pour la fourniture des prestations conformes à ses besoins et répondant à un ensemble d'exigences constitutionnelles, légales, financières et managériales. Donc, la qualité ne peut être endogène, elle nécessite une ouverture

sur toutes les parties intéressées et une prise en considération de leurs avis, en cherchant à combattre la standardisation et le caractère impersonnel de ces prestations.

Conformément au management de la qualité, cette dernière se base sur un premier principe d'orientation client interne et externe. Ce principe respecte et complète aussi les principes du management participatif et encore les valeurs d'une démocratie citoyenne et participative favorisant la proximité et le rapprochement entre l'administration (en personne du manager public) et le citoyen²³.

Transformation numérique et digitale

S'ajoutant aux mutations importées de l'entreprise, l'avènement de l'ère numérique constitue le changement transversal qui a impacté tous les domaines sans exception y compris le service public informationnel. Pour ce dernier, cette nouvelle ère défend le principe de la généralisation et de l'accessibilité des services et se base principalement sur la dématérialisation des procédures administratives afin de faciliter l'accès et d'améliorer la célérité et l'effectivité des prestations proposées.

En réponse aux recommandations du Sommet Mondial sur la Société de l'Information en 2003 et en 2005 ainsi que celle du Forum sur la gouvernance de l'internet depuis 2006 pour la vulgarisation des technologies de l'information et de la communication, et la gouvernance de celles-ci, le Maroc a rapidement répondu par l'élaboration de sa stratégie Maroc-Numéric. Il s'agit d'une stratégie nationale qui veille à la démocratisation et à la généralisation des TIC dans les différents secteurs et dimensions de la société marocaine, par l'acquisition des technologies et des infrastructures modernes, par la formation des compétences et de nouveaux profils, par la mise à niveau des agents publics pour accompagner ce chantier et par la réduction des prix d'internet.

En plus de la gouvernance numérique, cette nouvelle transformation offre une richesse des supports, de modes de gestion, des méthodes de diffusion et des outils de communication. En effet, les nouvelles technologies de l'information et de la communication ont permis aux SID de diversifier leur offre, de mutualiser leurs moyens, d'échanger et de créer des consortiums.

La transition numérique permet aussi d'activer (en plus du juridique et du managérial) cette co participation, grâce à la démocratisation de l'internet et la prolifération des réseaux sociaux favorisant l'organisation de la société civile et la conglomération des mouvements citoyens et des influenceurs. Ce qui oblige les créateurs des prestations publiques de repenser leur rôle et de s'aligner à la volonté de la masse par le repositionnement du citoyen au centre de l'exercice de leurs activités.

Cette transition favorise, également, une ouverture de la communauté sur d'autres plateformes de recherche et de la lecture, générant une masse de données inépuisable et créant une nouvelle source de connaissance simple et accessible. Concurrencées par les GAFAM (Google, Apple, Facebook, Amazon et Microsoft)²⁴, les SID subissent des défis ardu, qui menacent leur existence surtout avec la régression

de la lecture chez les citoyens, spécialement les jeunes²⁵ et son absence chez une grande partie de la génération des « Born Digital ».

Donc du jour au lendemain, les SID voient leurs missions évoluées, leur offre de service s'élargie et les propositions de leurs fournisseurs se diversifient. Mais l'évolution est loin d'être achevée, du web de documents au web des données, les spécialistes de l'information découvrent un concurrent décidé d'envahir leur territoire.

Nul ne peut nier qu'avec le web des documents, le professionnel a pu préserver une avance grâce à son intelligence humaine pour consolider ses expériences et ses acquis et qui lui a permis jusque-là, de concevoir et d'accumuler de la connaissance à travers l'interprétation des informations des différents supports et l'établissement des relations entre les contenus proposés. Alors qu'avec l'avènement du web de données, ce rôle a été bouleversé ce qui exige un repositionnement des SID dans cette nouvelle sphère.

Dans ce web des données, définit par son inventeur Tim Berners-Lee comme le web qui vise un partage intelligent entre hommes et machines, par la publication des données structurées, reliées entre elles pour donner du sens à un contenu, plusieurs voix de spécialistes se lèvent pour conseiller aux SID d'adopter le mouvement d'ouverture des données et des accès pour s'ouvrir sur tous les usagers, de rendre leurs données plus accessibles et exploitables pour améliorer leur visibilité sur le web et booster la création de nouvelles connaissances.

Nouveaux enjeux : éthique, juridique, développement durable

Le service public et informationnel, en l'occurrence la bibliothèque, est un service avec une grande histoire. Il consiste selon le point 90 du SMSI « à élaborer et préserver des contenus variés et à offrir un accès équitable, ouvert et peu coûteux à ces contenus, y compris les contenus numériques pour faciliter l'enseignement formel et informel, la recherche et l'innovation... à améliorer la connaissance des TIC et la connectivité au niveau communautaire, en particulier dans les communautés mal desservies²⁶ ».

Ce point 90 montre clairement que ce SID se dote d'une mission très complexe qui vise une inclusion de l'individu dans sa société sans discrimination ou restriction quelconques. Il cible, par son ouverture, de réduire les fractures numérique, économique, sociétale entre les individus, les collectivités et les sociétés et de garantir la durabilité de l'accès à l'information et à la connaissance pour les générations futures.

De ce fait, le SID intègre la liste des institutions clés désignées à soutenir le développement durable et à sensibiliser les citoyens ainsi que la société civile, aux valeurs des Objectifs du Millénaire, des Objectifs de Développement Durable (ODD) et aux principes de l'agenda 2030. Ces valeurs font partie de la transformation éthique du métier qui se construit autour de l'accès à l'information comme l'axe transversal qui relie tous les ODD et conditionne leur réalisation. Cet axe englobe plusieurs actions pour

réduire l'analphabétisme et renforcer le partage de la connaissance pour augmenter l'autonomie des personnes, faciliter leur participation dans la prise de décision et par conséquent, garantir leur inclusion dans la société.

Enfin la transformation numérique et éthique nécessitent une verbalisation d'un certain nombre de droits et de conventions comme la publication, pour le Maroc, du texte d'application de la loi n° 31-13 du 22 février 2018 relative au droit d'accès à l'information, en vigueur depuis le 12 mars 2019, la loi 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel ou encore l'adhésion au partenariat de l'Open Government²⁷ qui constitue une initiative multilatérale pour un gouvernement transparent engagé en faveur de la démocratie participative et de la participation de la société civile, à la promotion de l'accès et de l'usage des technologies de l'information et de la communication²⁸.

Conclusion

Le Maroc est à l'épreuve de la transformation digitale. L'intérêt suscité par la digitalisation des services publics nous pousse à la considérer comme l'un des plus importants engagements vis-à-vis de la nation pour plus de transparence, de performance, d'équité, d'innovation et de richesse.

Dans tous les secteurs, les politiques nationales se tissent autour du grand chantier de la régionalisation avancée qui mise, entre autres, sur une nouvelle économie dite numérique et qui pourrait renforcer l'essor et le développement du pays par la promotion des territoires et la réduction des fractures économiques et sociales entre régions et individus.

À la lumière de toutes ces mutations et des recommandations du nouveau modèle de développement, le SID a de nouvelles fonctions de service public informationnel et culturel à remplir. Du local au central, le rôle de la médiation doit être revu et réadapté aux défis et besoins actuels d'un usager de plus en plus averti et de plus en plus exigeant.

Références

Antole, Angelo. La qualité sans le savoir ?, In «Pyramides, 2002/5». Disponible sur <https://journals.openedition.org/pyramides/499>

Bratoli, Annie ; Chomienne, Hervé. Le développement du management dans les services publics : Évolution ou révolution Hervé ? In «Informations sociales, n°167, 2011/5, ISSN 0046-9459».

Disponible sur <https://doi-org.proxybib-pp.cnam.fr/10.3917/inso.167.0024>

Devoue, Elina. Bonne gouvernance et insularité, In «études caribéennes, n°27-28, 2014 ». Disponible sur <https://doi.org/10.4000/etudescaribeennes.6784>

El Barakat, Khalid. La situation du Livre au Maroc et la lecture chez les jeunes de Rabat-Salé : Thèse de doctorat, Université Mohammed V, bibliothèque, 2016

ISO 9001 : 2018 : Systèmes de management de la qualité-Exigences La constitution marocaine 2011 : Dahir n°1-11-91 du 27 chaabane 1432 (29 juillet 2011) portant promulgation du texte de la constitution

Lapert, Denis. Le marketing des services. Dunod : Paris, 2005

Lovelock, Christopher ; Wirtz, Jochen ; Lapert, Dnis ; Munos, Annie. Le marketing des services. Pearson., 2014

Maroc. La Cour des Comptes. Réforme de l'administration publique : Rapport 2018

Maroc. Plan d'Action National du Gouvernement Ouvert : Pour la période août 2018-août 2020. Disponible sur <http://www.gouvernement-ouvert.ma>

Morales, Miguel [Et al.]. La validité de la mesure de la qualité des services : une évaluation de 10 ans d'utilisation de SERVQUAL, Université Laval : Québec, 1998

OCDE. Transformer la fourniture des services publics, In « Ensemble pour améliorer les services publics : partenariat avec les citoyens et la société civile, 2014 ». Disponible sur <http://dx.doi.org/10.1787/9789264168237-fr>

Sommet Mondial sur la Société de l'Information, Tunis, 2005

Vinokur, Annie. La gouvernance des universités par la qualité, In «Recherches et pratiques pédagogiques en langues de spécialité, 2017, Vol.36, n°1». Disponible sur <https://journals.openedition.org/apliut/5571>

Zakka, Fatima Zahra. Traitement des réclamations par l'agent public : cas de la Trésorerie Générale du Royaume : Mémoire du Master en Communication des Organisations, Qualité et Développement Durable (SIC). Université Mohammed V : Rabat : 2019.

Instructions for Authors

Essentials for Publishing in this Journal

- 1 Submitted articles should not have been previously published or be currently under consideration for publication elsewhere.
- 2 Conference papers may only be submitted if the paper has been completely re-written (taken to mean more than 50%) and the author has cleared any necessary permission with the copyright owner if it has been previously copyrighted.
- 3 All our articles are refereed through a double-blind process.
- 4 All authors must declare they have read and agreed to the content of the submitted article and must sign a declaration correspond to the originality of the article.

Submission Process

All articles for this journal must be submitted using our online submissions system. <http://enrichedpub.com/> . Please use the Submit Your Article link in the Author Service area.

Manuscript Guidelines

The instructions to authors about the article preparation for publication in the Manuscripts are submitted online, through the e-Ur (Electronic editing) system, developed by **Enriched Publications Pvt. Ltd.** The article should contain the abstract with keywords, introduction, body, conclusion, references and the summary in English language (without heading and subheading enumeration). The article length should not exceed 16 pages of A4 paper format.

Title

The title should be informative. It is in both Journal's and author's best interest to use terms suitable. For indexing and word search. If there are no such terms in the title, the author is strongly advised to add a subtitle. The title should be given in English as well. The titles precede the abstract and the summary in an appropriate language.

Letterhead Title

The letterhead title is given at a top of each page for easier identification of article copies in an Electronic form in particular. It contains the author's surname and first name initial .article title, journal title and collation (year, volume, and issue, first and last page). The journal and article titles can be given in a shortened form.

Author's Name

Full name(s) of author(s) should be used. It is advisable to give the middle initial. Names are given in their original form.

Contact Details

The postal address or the e-mail address of the author (usually of the first one if there are more Authors) is given in the footnote at the bottom of the first page.

Type of Articles

Classification of articles is a duty of the editorial staff and is of special importance. Referees and the members of the editorial staff, or section editors, can propose a category, but the editor-in-chief has the sole responsibility for their classification. Journal articles are classified as follows:

Scientific articles:

1. Original scientific paper (giving the previously unpublished results of the author's own research based on management methods).
2. Survey paper (giving an original, detailed and critical view of a research problem or an area to which the author has made a contribution visible through his self-citation);
3. Short or preliminary communication (original management paper of full format but of a smaller extent or of a preliminary character);
4. Scientific critique or forum (discussion on a particular scientific topic, based exclusively on management argumentation) and commentaries. Exceptionally, in particular areas, a scientific paper in the Journal can be in a form of a monograph or a critical edition of scientific data (historical, archival, lexicographic, bibliographic, data survey, etc.) which were unknown or hardly accessible for scientific research.

Professional articles:

1. Professional paper (contribution offering experience useful for improvement of professional practice but not necessarily based on scientific methods);
2. Informative contribution (editorial, commentary, etc.);
3. Review (of a book, software, case study, scientific event, etc.)

Language

The article should be in English. The grammar and style of the article should be of good quality. The systematized text should be without abbreviations (except standard ones). All measurements must be in SI units. The sequence of formulae is denoted in Arabic numerals in parentheses on the right-hand side.

Abstract and Summary

An abstract is a concise informative presentation of the article content for fast and accurate Evaluation of its relevance. It is both in the Editorial Office's and the author's best interest for an abstract to contain terms often used for indexing and article search. The abstract describes the purpose of the study and the methods, outlines the findings and state the conclusions. A 100- to 250-Word abstract should be placed between the title and the keywords with the body text to follow. Besides an abstract are advised to have a summary in English, at the end of the article, after the Reference list. The summary should be structured and long up to 1/10 of the article length (it is more extensive than the abstract).

Keywords

Keywords are terms or phrases showing adequately the article content for indexing and search purposes. They should be allocated heaving in mind widely accepted international sources (index, dictionary or thesaurus), such as the Web of Science keyword list for science in general. The higher their usage frequency is the better. Up to 10 keywords immediately follow the abstract and the summary, in respective languages.

Acknowledgements

The name and the number of the project or programmed within which the article was realized is given in a separate note at the bottom of the first page together with the name of the institution which financially supported the project or programmed.

Tables and Illustrations

All the captions should be in the original language as well as in English, together with the texts in illustrations if possible. Tables are typed in the same style as the text and are denoted by numerals at the top. Photographs and drawings, placed appropriately in the text, should be clear, precise and suitable for reproduction. Drawings should be created in Word or Corel.

Citation in the Text

Citation in the text must be uniform. When citing references in the text, use the reference number set in square brackets from the Reference list at the end of the article.

Footnotes

Footnotes are given at the bottom of the page with the text they refer to. They can contain less relevant details, additional explanations or used sources (e.g. scientific material, manuals). They cannot replace the cited literature.

The article should be accompanied with a cover letter with the information about the author(s): surname, middle initial, first name, and citizen personal number, rank, title, e-mail address, and affiliation address, home address including municipality, phone number in the office and at home (or a mobile phone number). The cover letter should state the type of the article and tell which illustrations are original and which are not.