

## Nick Fox

*Hatrics Information services  
Grande-Bretagne*

# UN RÉSEAU DOCUMENTAIRE ANGLAIS

**H**ATRICS est un grand réseau coopératif de bibliothèques et de centres d'information du Sud de l'Angleterre qui a pour but le soutien économique de la région à travers une infrastructure locale de renseignements commerciaux et industriels.

Hatrics a vu le jour en 1964 dans la ville de Southampton. Le bibliothécaire de la ville pensa alors que ce serait une bonne idée de réunir certaines des organisations locales qui détenaient une information commerciale ou technique, et de mettre en commun leur savoir et leurs ressources. Il invita un groupe d'organisations triées sur le volet à se rencontrer. Ainsi naquit Hatrics.

Au début, c'était surtout une petite association de personnes résidant dans la région de Southampton dont les intérêts et le but étaient identiques. Il régnait, à l'époque, en Grande-Bretagne, un vif désir de coopération entre bibliothèques. Plusieurs projets semblables virent le jour ici ou là et, profitant de leur expérience commune, commencèrent à se développer.

Hatrics eut d'abord une douzaine d'adhérents. A la fin des années 60, il

en avait 50 et, en 1970, un peu plus de 100. Dès le début, cette organisation dynamique attira des membres extérieurs à Southampton.

Jeune bibliothécaire, je me souviens très bien avoir représenté la ville de Portsmouth à l'une des premières réunions de comité de Hatrics. Elle avait lieu dans la salle du conseil du Port de Southampton. C'était une pièce magnifique, lambrissée de chêne, avec des fauteuils en cuir et, dans leurs cadres dorés, les portraits imposants des Présidents des compagnies Cunard et White Star qui trônaient. Nous étions assis autour d'une immense table d'acajou. Tous les participants, moi excepté, fumaient le cigare... Au cours de l'après-midi, la pièce fut progressivement envahie par la fumée bleue, puis chaque bout de table disparut totalement dans le brouillard. Émergeant des brumes, une voix languissante lâchait une phrase ou deux. Nuages. A l'autre bout de la table, une autre voix répondait, références culturelles à l'appui...

Tels sont mes souvenirs des premières réunions du Hatrics.

## Un système d'informations approprié

En 1974, eut lieu une réorganisation importante des administrations locales en Angleterre et au Pays de Galles. Southampton ne gérait plus les bibliothèques de la ville : comme Portsmouth et d'autres villes, elle faisait maintenant partie du comté du Hampshire. C'est comme si toutes les bibliothèques de la Basse-Normandie étaient réunies en un vaste service sous la tutelle du Conseil régional.

L'effet fut considérable sur Hatrics. L'organisation avait une plus grande envergure puisqu'elle couvrait tout le Hampshire. Un deuxième centre fut donc créé à Winchester, en 1975, puis un troisième à Portsmouth, en 1980. Les adhésions commencèrent à augmenter de façon spectaculaire. En 1985, les bibliothèques du Dorset – région adjacente au Hampshire – décidèrent de soutenir l'extension du réseau vers l'Ouest en établissant leur propre centre à Poole. Quatre années plus tard, le Somerset – région à

l'ouest du Dorset – décida de faire de même. En 1992 le comté d'Avon (au nord du Dorset et du Somerset) s'est aussi décidé à s'associer. A présent, le réseau de 400 membres s'étend du Somerset au Surrey et du Berkshire à l'Île de Wight. Il a fallu 25 ans pour en arriver là !

Au début, Hatrics était tout petit, mais ses membres fondateurs étaient des visionnaires et avaient le désir de réussir. S'ils voyaient Hatrics aujourd'hui, ils ne renieraient pas leur création.

Aujourd'hui donc, Hatrics est une association des secteurs public et privé : 80 % des membres sont des entreprises du privé, très variables en taille, puisqu'elles vont de l'affaire qui repose sur un seul homme à des institutions de l'importance d'IBM.

Hampshire County Library, membre du secteur public, est responsable de l'administration de Hatrics. Les cotisations rapportent 40 000 livres par an et sont réinvesties dans l'organisation pour rémunérer certains employés, recouvrer les frais de port et d'administration, payer la publicité et la promotion du service.

Hatrics est organisé comme une entreprise, avec un président, un comité exécutif, des représentants d'usagers, une assemblée générale annuelle, etc., et une comptabilité propre. Ces huit dernières années, l'association a grandi en moyenne de 15 % par an. L'essentiel des services de renseignements est subventionné par le réseau, l'administration est rentable et les manifestations (séminaires, cours, visites, rencontres) sont lucratives.

Chaque organisation membre s'engage à fournir sur demande, aux auteurs adhérents, toute information non confidentielle. Pour ce faire, un annuaire des participants est publié. Actuellement, plus de 400 organisations font partie de Hatrics, qui vont des grands établissements du secteur public (bibliothèques municipales, universités, collèges, établissements gouvernementaux, industries nationalisées) aux grandes compagnies multinationales (IBM, Plessey, Marconi, etc.), en passant par les petites et moyennes entreprises.

Les adhérents paient une cotisation annuelle. Un bulletin trimestriel les met au courant des développements dans le domaine de l'information commerciale et technologique. Des séminaires, des cours, des visites et des réunions sont également proposés.

Les comtés du Hampshire, du Dorset, du Somerset et d'Avon apportent le plus grand soutien à Hatrics. Le président de l'association est aussi le président du Conseil régional du Hampshire, le président de son comité est le bibliothécaire de l'université de Southampton, et son secrétaire, le directeur général des bibliothèques du comté du Hampshire.

communautés – ce que le ministère de l'Éducation les pousse à faire. Une économie locale prospère est importante pour les étudiants qui, un jour, chercheront du travail dans la région ; une région prospère gonflera les effectifs de ses établissements d'enseignement. Plus les cours correspondront aux besoins de l'industrie locale, meilleur sera le rapport entre celle-ci et l'enseignement, à travers cours, recherches, technopoles, associations et échange de savoirs... Communautés et établissements proposent donc des avantages à plusieurs niveaux et Hatrics en diffuse les offres.

---

### *Chaque organisation membre s'engage à fournir sur demande toute information non confidentielle*

---

Le concept de soutien de l'industrie et du commerce dans une région déterminée par le secteur public est à la base de ce système d'association locale. Il dépend de la volonté politique des administrations régionales (Hampshire, Dorset, Avon, Somerset) d'aider à la croissance et au bien-être économique de leur région en favorisant un système d'information approprié, de la même façon qu'elles cherchent à développer des systèmes appropriés d'axes routiers, de télécommunications, d'éducation, de formation, etc.

Les administrations régionales savent qu'une information sûre au bon moment et au bon endroit joue un rôle essentiel dans la compétence économique et qu'une communauté économique bien informée est bien préparée, innovatrice, rentable et compétitive. Elles considèrent qu'un service d'information spécialement conçu pour le commerce et l'industrie est un rapport évident des impôts locaux sur les entreprises.

Trois universités et une douzaine d'établissements d'enseignement supérieur font également partie de Hatrics. Ces établissements ont une même philosophie. Les universités et les collèges considèrent qu'ils ont le devoir de travailler avec et pour leurs

A la base, on trouve de grandes organisations à caractère universel qui consentent à fournir et à partager leur information pour soutenir l'économie locale. Chaque type d'organisation, secteur public ou universitaire, a déjà des liens avec d'autres organisations du même type. La participation d'un système de bibliothèques ou d'une institution universitaire entraîne donc automatiquement des contacts supplémentaires. La plus grande organisation ne pouvant exister seule, il convient d'incorporer, dans le réseau, d'autres organisations locales qui ne font pas partie des secteurs de base, élargissant ainsi le champ d'opération, offrant une plus grande variété de ressources, et créant une organisation considérablement plus importante que la totalité de ses éléments constituants grâce à la valeur ajoutée de l'expertise collective et des économies d'échelle.

En ce qui concerne le secteur privé et les organisations gouvernementales, de recherche et d'industrie nationalisée, faire partie d'un système général d'information locale a les mêmes avantages que pour les administrations et les établissements d'enseignement locaux. L'apport des grandes entreprises rappelle, quant à lui, le soutien financier que celles-ci

pourraient apporter à des concerts ou des manifestations locales : relations publiques et publicité. Elles font preuve de responsabilité sociale et affichent leurs relations avec le secteur public. Mais, plus important, le système leur permet de se relier à d'autres entreprises locales, en particulier les plus petites, de leur procurer une aide et de trouver de nouveaux fournisseurs ou de nouveaux débouchés – la liste d'adresses n'est pas négligeable.

L'association accueille également des agences du secteur public qui n'entrent pas en compétition. Les demandes de renseignements et les transactions traitées par leur intermédiaire n'ont pas de coloration politique. Pour des institutions de mêmes secteurs, il est alors possible d'échanger des renseignements non confidentiels à partir de leurs centres de documentation, alors que ce genre d'échanges serait impensable entre concurrents.

régions où l'administration locale soutient Hatrics en lui procurant un centre : Hampshire, Avon, Dorset et Somerset ; l'autre (150 livres) pour les autres : Berkshire, Surrey, West Sussex, Wiltshire et l'île de Wight.

Pour soutenir les petites entreprises ou les aider à se lancer, une cotisation demi-tarif est offerte la première année à tout nouveau membre qui a été recommandé par le Conseil local de formation et d'entreprise, une agence d'entreprise ou le Service aux petites compagnies, qui utilisent nos bibliothèques pour un service conseil.

Un des avantages de Hatrics est la simplicité d'opération. Les adhérents continuent d'ailleurs à faire savoir, au travers d'enquêtes, parmi les usagers, qu'ils souhaitent un minimum de frais d'administration. La cotisation annuelle est donc le seul paiement qu'un membre ait à prévoir. Il n'y a pas de coût supplémentaire pour les services de base.

Toutefois, le système est assez flexible pour permettre à un membre de proposer ses propres services sur paiement dans le cadre de l'association : interrogation en ligne, conseils d'experts ou recherche – éventuellement à tarif réduit pour les autres adhérents.

La cotisation annuelle est fixée un an à l'avance, ce qui permet aux adhérents de la prévoir dans leur budget : la majorité préfère un paiement global à des paiements au service rendu. Elle ne paie pas l'information mais les services du réseau et le mode de diffusion de la documentation. Les usagers attendent rapidité et compétence. Les moyens les plus efficaces utilisés pour atteindre ce but sont le télécopieur et les services postaux rapides. Le coût du port pour les fournisseurs d'information du secteur public est remboursé annuellement, à partir du revenu.

On utilise des répondeurs automatiques qui assurent un service 24 heures sur 24. Un annuaire des adhérents sur classeur à feuilles amovibles facilite les transactions entre membres : selon les enquêtes, cela concerne 10 % des 24 000 transactions annuelles. Nous publions un bulletin trimestriel de nouvelles internationales, nationales et locales, des

---

### *Tout membre de Hatrics paie la cotisation d'adhésion annuelle – cotisation qui ne correspond pas aux services rendus*

---

Les petites et moyennes entreprises ont aussi grand avantage à entrer en contact avec les grandes entreprises de la région, qui pourront devenir de futurs clients ou de futurs fournisseurs. La petite entreprise ne semble pas avoir grand chose à offrir à une coopérative d'information, mais elle pourra peut-être proposer un savoir spécifique : par exemple, artisanat rare ou brevets d'invention.

De toute façon la personne à contacter à l'autre bout du fil sera peut-être l'expert local irremplaçable qui vous évitera de perdre des heures sur une question difficile.

### **Des avantages pour chacun**

La structure du réseau est donc pyramidale. En haut : les membres « fondamentaux », le secteur public, dont le rôle essentiel est de fournir la documentation. Au centre : les membres des secteurs public et privé, à la fois fournisseurs et usagers. En bas : les membres qui utilisent surtout l'information, et dont la plupart viennent du secteur privé.

On ne peut trop insister sur l'importance du soutien qu'apporte le secteur public. La majorité des prêts est traitée par ces grandes organisations qui ont le temps, le personnel, les ressources et la technologie nécessaires.

Si l'on considère maintenant la façon dont les différents éléments s'assemblent, on constate tout d'abord le lien de l'adhésion collective. On l'a vu, le Président de Hatrics est aussi le Président du Conseil du Hampshire, le Président du comité, le bibliothécaire de l'université de Southampton, et son secrétaire, le directeur général des bibliothèques du Hampshire. Constitué d'environ 24 personnes, le comité exécutif représente les divers secteurs dans les proportions des adhésions (public, universitaire, industriel, gouvernemental). Il se réunit chaque trimestre.

Toute adhésion comporte des obligations liées au système. Chaque membre doit consentir à donner, à tout autre membre qui en fait la demande, libre accès à l'information et au savoir non confidentiels. En échange, chacun bénéficie des avantages qu'apporte l'adhésion à un réseau local : un accès localisé, moins cher et plus rapide, à une grande variété de matériaux, d'experts, de clients éventuels, de fournisseurs et de contacts, de publicité et de vente, de sujets d'actualité, et à un club qui s'avère très utile.

Qu'il soit fournisseur ou usager, tout membre de Hatrics paie la cotisation d'adhésion annuelle – qui ne correspond pas aux services rendus. Deux tarifs sont en vigueur. Le premier (100 livres) pour les membres des

brochures et des rapports, et faisons imprimer papeterie et cartes de visite. Hatrics tient un stand dans certaines expositions commerciales et fait de la publicité dans la presse locale, dans les bulletins et les suppléments « affaires » des agences d'entreprise et des chambres de commerce locales. Nous lançons parfois des enquêtes auprès des usagers pour avoir des rapports d'experts sur l'organisation présente et future du service. Dans un but financier, Hatrics organise des séminaires, des cours, des visites et des rencontres.

Actuellement, la plus grosse dépense est la rétribution des employés de Hatrics, une nouvelle expérience pour l'institution. Traditionnellement, en effet, les grandes bibliothèques de référence des comtés concernés soutenaient le réseau en utilisant leur personnel habituel pour résorber le travail d'Hatrics dans leur propre service. C'est encore le cas, et c'est tout à fait bien ainsi : l'usager homme d'affaires paie les impôts locaux et a le droit comme tout le monde d'utiliser les ressources publiques. C'est une bonne chose que d'encourager la communauté à utiliser au maximum les ressources, coûteuses, de la bibliothèque (ici : commerce et technologie), pourvu qu'un équilibre soit respecté et que personne n'y perde.

---

### *Les contacts pris au sein du réseau informent sur l'actualité du marché*

---

C'est aussi un avantage pour le personnel concerné dont on attend un travail de qualité, qui gagne en assurance et en compétence au contact avec le monde des affaires. Ce secteur, qui pense rarement à la bibliothèque publique en priorité, la trouvera digne de confiance.

Bien sûr, ceci implique une formation professionnelle, autre avantage du réseau qui possède localement un ensemble varié de formateurs et d'experts, ainsi que des lieux adéquats de réunions dans les bibliothèques spécialisées. C'est moins

onéreux et plus facile à organiser que d'envoyer quelqu'un à Londres ou à l'autre bout du pays.

Toutefois, les moyens actuels pour traiter le volume de transactions sont limités et, si les réponses tardent trop, le monde des affaires perdra confiance. Aussi les membres de Hatrics ont-ils fait savoir qu'ils accepteraient une augmentation des cotisations pour maintenir la qualité du service et employer du personnel supplémentaire, payé par Hatrics, aux points de pression du réseau.

Jusqu'à présent, deux personnes ont été employées, sous contrat d'un an renouvelable, à Winchester. Leurs salaires sont entièrement payés par les cotisations des adhérents. De la même façon, un poste a été créé à Farnborough, en 1991 : cela fait partie d'un projet financé par le Gouvernement, de 46 000 livres, et géré par Hatrics pour les comtés du Hampshire, du Berkshire et du Surrey, et dans la région de Blackwater Valley.

### **Services et avantages actuels**

Pour les adhérents, information et conseil sont le service essentiel. Certains membres proposent, moyennant paiement, conseils et résultats de recherche au plus haut niveau. Plus le nombre des adhérents sera important et leurs intérêts variés, plus le service

sera complet et pourra profiter des ressources immédiates et en ligne du réseau, comme du savoir de ses membres et des contacts directs avec eux.

L'expertise locale est exceptionnellement importante par sa compétence dans les domaines de l'interrogation documentaire, l'interrogation en ligne, les traductions, la programmation, les cours, etc. Coopérer pour informer n'empêche pas les entreprises d'échanger produits et services multiples. Par ailleurs, les contacts pris au sein du réseau informent sur l'actualité du marché.

Le prêt entre adhérents est, quant à lui, un service central pour divers documents (livres, articles de journaux, normes, brevets, publications légales et gouvernementales, rapports, comptes rendus de conférences, cartes, etc.). Il est soutenu par les grandes collections locales de référence : brevets, statistiques, annuaires, informations d'affaires.

Les membres du secteur public donnent priorité aux prêts et aux demandes d'information des membres de Hatrics. Ainsi, une ligne téléphonique spéciale garantit la réponse ; les documents sont postés par service rapide ou envoyés par télécopieuse ; certains documents, habituellement exempts du prêt, seront prêtés parce que l'adhésion à Hatrics est une « garantie de respectabilité ».

L'administration centrale recueille les renseignements sur l'ensemble du stock (catalogues et listes des collections de livres, journaux, normes, etc. conservés par les adhérents) afin d'en améliorer l'accès et de raccourcir le délai d'attente, afin aussi de répartir les demandes sur tout le système.

ligne quand un autre membre l'a déjà fait comporte un avantage financier non négligeable.

Ainsi agissait déjà Hatrics bien avant qu'on ait pensé au projet LIP\* et au plan Conspectus.

Côté publicité, on l'a dit, et dans le but de maintenir l'unité du réseau, on

ment demandé à un membre du Hatrics serait un cauchemar de comptable.

On pourrait se mettre d'accord sur le prix que paieraient les membres de Hatrics pour certains services, ou bien laisser chacun d'eux décider du tarif de leurs services. La première solution n'est pas réalisable, et la seconde nécessiterait un travail administratif insurmontable pour beaucoup d'adhérents.

3. Hatrics évite le problème de paiement dans l'accès à l'information en distinguant nettement entre la ressource de base et le mode de livraison et les facteurs à valeur ajoutée. Les éléments impératifs pour les membres sont : l'accès du réseau à une organisation locale d'information riche et variée qui ne serait pas disponible autrement, et le mode de livraison personnalisé et prioritaire à partir du centre.

Ces éléments ont un prix, et la meilleure façon de le percevoir est une cotisation annuelle, ce qui crée un « club » genre chambre de commerce ou agence d'entreprises. Quand une information spécifique plus précise est demandée (enquête de marchés, expertises-conseils), un remboursement des frais peut être agréé entre les membres de Hatrics, avec une éventuelle remise.

4. L'existence du réseau permet des négociations collectives de *discount* avec d'autres institutions : dans les discussions que nous avons eues récemment avec le service de référence scientifique de la British Library sur des projets communs, nous avons négocié des réductions pour nos membres sur divers services. L'avantage, pour le SRIS, est l'accès à une clientèle plus large et plus variée dans la région, ainsi qu'une meilleure vente de ses produits. L'avantage, pour nous, est l'accès aux ressources et à la science spécifique du SRIS.

5. Depuis toujours, les bibliothèques publiques ont fourni le personnel nécessaire au service de Hatrics. Ce service est considéré comme faisant partie intégrante du service de référence normal et de certains points du réseau qui peuvent offrir un niveau de soutien approprié. C'est une déci-

### ***L'existence du réseau permet des négociations collectives de discount avec d'autres institutions***

La formation commune est une autre particularité : cours ou visites d'institutions locales ou nationales, par exemple. Elle coûte, en général, 60 livres de moins que les mêmes cours organisés du côté de Londres ! Ces activités rémunérées utilisent les ressources de l'association : locaux prêtés par un membre, conférenciers par un autre, publicité organisée par un troisième, etc. Un partage des responsabilités qui permet de réduire le coût, mais aussi d'éviter aux participants de passer leur temps dans les transports.

Les organisations qui fournissent les locaux ou les conférenciers peuvent en profiter pour faire de la promotion. C'est important dans le rapport annuel. Des institutions gouvernementales ou nationales participent à certains séminaires : le SRIS (British Library Science Reference and Information Service), le DTI (Department of Trade and Industry), le BSI (British Standards Institution), des serveurs de banques de données en ligne et des institutions spécialisées, un groupe d'utilisateurs en ligne affilié au UKOLUG (groupe national).

Les adhérents organisent le partage des ressources entre eux. On trouve ainsi de bonnes collections d'annuaires, de normes britanniques et de brevets dans les bibliothèques publiques ; de bonnes collections de périodiques et de documents de recherche dans les bibliothèques universitaires ; des normes étrangères et des comptes rendus de conférences dans le secteur privé. Savoir qu'il n'est pas nécessaire d'acheter tel titre ou telle collection ni de s'abonner à tel serveur en

publie un bulletin trimestriel et l'annuaire des adhérents et l'on organise, de temps en temps, des réunions. Présent dans certaines manifestations commerciales, le service possède deux stands, dont l'un peut soutenir la comparaison avec les plus grands. Il arrive que les membres intéressés en partagent le coût et assurent ensemble la permanence.

### **Les caractéristiques clés du réseau**

Certaines caractéristiques de Hatrics sont particulièrement importantes.

1. Les ressources matérielles de base du réseau sont majoritairement fournies par les grandes institutions du secteur public, qui achèteraient de toute façon ces ressources pour leurs usagers. Hatrics contribue à un meilleur usage de ces ressources et amortit leur investissement. Pour ce qui est des adhérents du secteur privé, ils apportent leur information spécialisée et une expertise locale en échange des avantages dont ils bénéficient en appartenant au réseau.

2. Aucune des ressources du réseau n'est ou n'a été achetée spécifiquement à l'usage des membres de Hatrics. Avec 400 fournisseurs potentiels d'informations et de conseils dans le réseau, essayer d'établir le coût proportionnel d'un renseigne-

\* LIP : Library & Information Plans. Sorte de coopération entre bibliothécaires qui a actuellement les faveurs du gouvernement britannique.

sion raisonnée pour répondre aux besoins d'une partie de la communauté, de la même façon que certaines bibliothèques proposent des services spécialisés en direction, par exemple, des enfants et des écoles, des minorités ethniques, des services à domicile, des communautés rurales, etc. La différence, c'est que le secteur des affaires contribue financièrement au service.

6. Cette contribution financière est considérable et se chiffre à 40 000 livres annuelles. Elle sert à payer :

- le personnel supplémentaire dans les points de pression du réseau (par décision du comité exécutif) ;
- le remboursement des frais de port à l'administration locale ;
- les frais de papeterie, la promotion et la publicité du réseau ;
- les frais d'interrogation en ligne pour les membres qui n'ont pas d'accès direct (décision du Centre) ;
- tous les frais pour les grands projets : rapports d'experts, enquêtes auprès des usagers.

7. Une contribution financière supplémentaire est demandée aux membres pour leur participation aux séminaires, visites, réunions à but lucratif ; et pour bénéficier de services spécifiques tels que l'interrogation en ligne, la recherche et les conseils d'experts, les services SDI.

Nous voyons qu'Hatrics a bien réussi. Une entreprise réussit si elle atteint les objectifs qu'elle s'était fixés. Hatrics avait quatre objectifs prioritaires :

- promouvoir l'industrie et le commerce d'une région en développant un réseau coopératif d'information qui comprend secteur public et secteur privé ;
- aider les membres qui ont besoin d'informations ;
- soutenir le progrès des services d'information par l'éducation, les relations publiques et autres moyens appropriés ;
- veiller au développement constant du service selon les besoins.

Par rapport à ces objectifs, l'organisation mesure ses performances comme suit :

- les demandes de renseignements sont enregistrées de façon continue, ce qui permet de savoir qui utilise le

service, les demandes qui sont faites, qui obtient l'information et d'où elle vient, quelles ressources sont utilisées, quand la demande de renseignements a été faite et combien de temps on a mis à y répondre : nous obtenons ainsi journalièrement des données qualitatives et quantitatives ;

- elle fait parfois appel à un consultant extérieur pour qu'il effectue une analyse détaillée de ces données, qu'il rencontre les usagers et évalue leurs estimations ;

- elle réalise ses propres enquêtes auprès des adhérents, intégrant satisfactions, critiques et souhaits ;

- les réunions du comité exécutif et de l'assemblée générale annuelle permettent d'analyser les performances de l'organisation.

A travers ces données, nous observons, au cours des années, une augmentation régulière des adhésions et des demandes de renseignements, et apprenons que, chaque mois, la moitié des adhérents utilise le service au moins une fois. Ce qui veut dire que les clients reviennent ! Notre dernière enquête a reçu 55 % de réponses dans la semaine qui a suivi l'envoi du questionnaire et, parmi elles, beaucoup de compliments !

Nous avons donc conscience d'avoir réussi par rapport aux objectifs que nous nous étions fixés. Mais il existe 30 000 entreprises dans le seul Hampshire, et nous ne faisons qu'effleurer le marché. De même, en ce qui concerne le revenu : si 40 000 livres semblent une somme importante,

cette somme ne couvre pourtant pas les frais du service commercial – même si couvrir les frais du service n'est pas l'objectif... En revanche, nous atteignons notre objectif quant au coût du réseau et des activités comme les cours et les séminaires.

Les experts ont relevé certains secteurs clés pour la réussite du service :

- *l'intention politique* : Hatrics ne pourrait pas exister sous sa forme actuelle sans la volonté des politiques de soutenir ses activités à travers le secteur public ; si ce soutien disparaissait, un des grands partenaires universitaires pourrait prendre sa place ;

- *la compatibilité des caractères* : malgré des buts identiques et le désir de faire marcher le système, certaines personnalités des secteurs clés de l'organisation peuvent ne pas être d'accord sur tout ; ainsi, des membres de l'enseignement souhaiteraient davantage de services payants... ;
- l'opinion générale est toutefois que le système est « une bonne chose » ;

- *la sensibilisation du monde des affaires* : dans la région d'Hatrics, le commerce et l'industrie apprécient la valeur de l'information et sont prêts à payer pour l'obtenir ; mais le système ne doit pas être compliqué ;

- *la simplicité* : Hatrics n'est pas une administration. Il utilise les ressources disponibles et ne coûte pas cher ; ses buts sont bien définis et l'on a une idée claire des aspects qui doivent être soutenus pour le bien général, des coûts qui doivent être couverts et du bénéfice acceptable ;

- *le transfert* ; Hatrics peut être transposé ; deux administrations l'ont déjà copié et, en ce moment même, deux établissements normands adhèrent à Hatrics : l'université de Caen et la bibliothèque municipale. Hatrics devient européen !

Décembre 1992

Ce texte, inédit, a fait l'objet d'une communication orale à la bibliothèque municipale de Caen dans le cadre de la coopération entre le comté de Hampshire et la région de Basse-Normandie.