

DU SOUTIEN AU PARTENARIAT

LA BIBLIOTHÉCONOMIE EN DEVENIR

L'information est le nerf de la guerre. Non! Ce n'est pas là le *leitmotiv* récent d'un Bill Gates qui cherche à étendre ses tentacules à tout ce qui se numérise sur la planète. Ce vieil adage, qui remonte, dit-on, à Sun-Tzu (600 avant notre ère), n'est donc pas neuf.

Mais pourquoi donc tous, aujourd'hui, se réclament-ils du secteur de l'information? De la société IBM, fabricant d'ordinateurs, à notre honorable Société canadienne des postes qui, pour autant qu'on le sache, consacre toujours à la livraison du courrier la plus grande part de ses activités, tous s'identifient comme intervenants du secteur de l'information. Pourquoi les gouvernements, pourtant sans le sou, sont-ils prêts à divertir des sommes importantes aux dépens des hôpitaux, des écoles et des routes afin de mettre en place des infrastructures d'informations coûteuses perçues comme absolument nécessaires à la prospérité future de leurs citoyens? Pourquoi présente-t-on aujourd'hui la « société de l'information » comme l'aboutissement de la civilisation humaine sur cette terre, l'ancrage du prochain siècle, tout en faisant bien sentir, cela va de soi, que le simple fait de ne pas adhérer à un concept aussi flou ferait de vous, *a priori*, un paria, un exclu? Pourquoi,

tout à coup, l'information dite sérieuse sort-elle du champ quasi exclusif des services d'information ou laboratoires de recherche pour devenir un produit de consommation de masse?

Il n'y a sans doute pas de réponse simple à une interrogation aussi fondamentale. Force est cependant de constater que la situation de l'information, son statut tant auprès des individus, des organisations¹ que de la société en général est en mutation. Les individus, les organisations et les États eux-mêmes, à tort ou à raison, ne perçoivent plus l'apport de l'information dans leur réussite et la réussite de leur collectivité de la même façon. Pourquoi en est-il ainsi?

L'histoire économique récente

L'apport de l'information à l'économie réelle des cinquante dernières années a connu une évolution évidente.

1. De façon générale, une organisation se définit comme le regroupement d'individus qui œuvrent ensemble à la réalisation d'objectifs communs. L'organisation n'est pas spécifique à un secteur d'activité ou à un autre (privé ou public).

GILLES CARON

Bibliothèque
Paul-Émile Boulet
Université du Québec
à Chicoutimi

e-mail : gcaron@uqac.quebec.ca

D'abord au sein de l'organisation. Jusqu'à tout récemment encore, l'information de nature organisationnelle, trop souvent qualifiée de «stratégique», demeurait concentrée au sommet. Elle était associée à un élément de prise de décision et cette dernière était la prérogative unique et exclusive de ceux qu'on identifiait à «la direction». Qui plus est, l'information extérieure à l'organisation, jusqu'au début des années 60, était peu prise en considération dans la décision². La planification stratégique, dont l'essor date de cette période, est l'aboutissement de la prise de conscience des organisations civiles de leur contexte concurrentiel. Évoluant dans cet environnement, les individus qui se situaient à la fine pointe des développements de leur profession, donc «informés», étaient valorisés. On appréciait leur apport à la réussite de l'organisation. Au mieux, ils constituaient une courroie de transmission de l'information vers le sommet et ce, à travers tous les niveaux hiérarchiques qui étaient le fait de l'organisation de l'après-guerre. C'était la belle époque de l'organisation pyramidale où étaient clairement délimitées les frontières entre, disait-on, «ceux qui pensent et ceux qui vivent».

Ce contexte, sur le plan sociétal, a valorisé les infrastructures physiques associées aux secteurs d'activités traditionnels. En Amérique du Nord, rares sont les agglomérations qui ne comptaient pas leur «parc industriel», zone de services destinée aux entreprises et où étaient concentrées

les infrastructures primaires de soutien aux organisations (infrastructures de transport et sanitaires). Soutenir le développement économique des communautés fut très longtemps pour les pouvoirs publics locaux investir à ce niveau.

Le coup de tonnerre est venu du Japon. En prenant d'assaut les marchés étrangers à la fin des années 60, le Japon brisait les règles du jeu établies jusque-là. Il les brisait de deux façons : d'une part en modifiant les équilibres issus de la Seconde Guerre mondiale; d'autre part, par ses façons de faire. Le Japon a en effet inauguré l'ère de la production de masse fondée sur la robotisation avancée.

**L'UTILISATION
INTELLIGENTE
DE L'INFORMATION,
À TOUS
LES NIVEAUX,
DEVIENT FACTEUR
DE SURVIE**

Désormais, on pouvait produire en qualité et quantité à des échelles inconnues jusque-là. Les investissements pour ce faire étaient colossaux et on avait besoin de marchés étendus en mesure d'assurer les économies d'échelle nécessaires. La révolution technologique, et entre autres la robotisation, a alimenté la mondialisation qui a elle-même imposé la nécessité de moderniser les règles d'accès aux marchés, d'où les fameux *Rounds* (Kennedy Round, Uruguay Round, etc.); le tout dans une spirale sans fin.

L'objectif, aujourd'hui, est partout le même : tous les pays tentent d'assurer leur prospérité domestique et celle de leurs entreprises à la faveur d'une recette unique - spécialisation, domination de son marché et exportation de ses produits et de son savoir-faire à l'échelle de la planète.

La situation actuelle

La situation actuelle, associée aux développements parallèles des technologies de l'information, devait avoir un impact considérable sur le modèle économique dominant jusqu'alors. Parce qu'elle doit tirer son épingle du jeu à l'échelle de la planète et que la compétition y est féroce, l'organisation doit utiliser des moyens qui lui permettent de se placer en situation permanente d'innovation et d'adaptation rapide aux attentes de ses marchés.

Pour y parvenir, l'utilisation intelligente de l'information, à tous les niveaux, devient facteur de survie. Or, celle-ci impose, compte tenu de son abondance et de sa spécialisation avancée, une appropriation collective qui implique la multiplication des acteurs, d'où un contexte organisationnel transformé. L'organisation, pour être concurrentielle, doit pouvoir compter sur la présence en son sein d'individus à la fine pointe des développements dans leur secteur d'activité et en mesure d'influer rapidement sur les décisions à prendre et ce, à tous ses niveaux. La performance organisationnelle devient, dans une large mesure, le fruit de multiples centres de micro-décisions qui interviennent quotidiennement à tous les niveaux de l'entreprise. *L'individu devient porteur de la capacité concurrentielle de l'organisation.*

Cette réalité impose ce qu'on a appelé l'«*empowerment*» des employés, c'est-à-dire la délégation aux employés eux-mêmes d'outils, moyens et prérogatives propres qui leur permettent d'agir et de réagir dans leur sphère d'activité et selon leur niveau de compétence.

Cette situation, on le perçoit aisément, nécessite la présence de personnes éclairées, donc en mesure de gérer leur propre apport d'information. Pour l'individu porteur d'un tel niveau de responsabilité, maintenir à jour sa base de connaissances et l'enrichir en permanence afin de pouvoir rapidement «documenter» une situation et prendre les décisions appropriées devient un facteur de compétence.

2. Peter DRUCKER, dans un article récent, signalait encore ce fait : «*The information needs of business and executives are likely to change rapidly. We have concentrated these past years on improving traditional information, which is most exclusively information about what goes on inside an organization... Increasingly, a winning strategy will require information about events and conditions outside the institution: noncustomers, technologies other than those currently used by the company and its present competitors, markets not currently served, and so on. The development of rigorous methods for gathering and analysing outside information will increasingly become a major challenge for business and for information experts.*» «*The Future That Has Already Happened*», *Harvard Business Review*, sept.-oct. 1997, p. 22.

D'élément d'appoint occasionnel, la disponibilité ou non d'information de qualité devient dès lors facteur de réussite ou d'échec à la fois sur les plans professionnel et organisationnel. Bref, si l'information est et demeure le nerf de la guerre, ce qui est nouveau, c'est que la guerre ne se fait plus de la même façon et que, pour la gagner, il faut pouvoir utiliser intelligemment l'information. Par analogie, on peut dire que l'information est à la société d'aujourd'hui ce qu'a été la mécanisation à la Seconde Guerre mondiale.

La modification du statut de l'information

Cette prise de conscience récente de l'impact de l'information, et, plus largement, du savoir et des connaissances qui en découlent sur le devenir de nos sociétés, génère depuis peu des effets signifiants sur l'imaginaire collectif. Au niveau le plus fondamental, on commence à percevoir que la relation qu'entretenaient traditionnellement la société, les organisations qui la composent et le citoyen vis-à-vis de l'information, a changé. Tous voient désormais dans l'information le moteur de la prospérité collective du prochain siècle. Et comme tous les mouvements qui, tout à coup, font l'objet d'appropriation collective et de consensus spontanés, les attentes vis-à-vis de l'information sont actuellement énormes et probablement, à court terme, démesurées³. Nous vivons maintenant le changement de paradigme, le passage vers la société de l'information avec tous les aléas potentiels que cela comporte. Le danger de la situation présente ne provient pas tant du rythme de progression actuel⁴ vers le modèle anti-

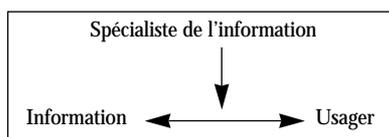
cipé que du niveau d'attente largement disproportionné de bien des acteurs sociaux. Cette situation porte en elle-même les germes, sinon d'un ressac, tout au moins d'une désaffection éventuelle d'une large partie de nos concitoyens.

Les impacts sur la bibliothéconomie

Il apparaît difficile de penser qu'une telle modification de la perception qu'entretiennent actuellement la société, et par extension nos clients, face à ce qui constitue depuis toujours notre objet, l'information enregistrée, ne puisse avoir un impact majeur sur notre profession. Comment, en effet, penser que le niveau et le type de services que nous offrons traditionnellement puissent répondre *de facto* aux attentes actuelles de nos clients alors que la définition de ces mêmes attentes, donc du besoin, est globalement révisée à la hausse par ces derniers? Sans parler, *a priori*, d'un fossé entre les deux, force est d'admettre qu'au moins en théorie, il y a place à des interrogations.

Nos acquis

La relation traditionnelle entretenue entre l'utilisateur, l'information et le spécialiste de l'information documentaire que nous sommes ne me paraît pas avoir été sensiblement modifiée par les attentes récentes suscitées par la société de l'information qui est en train de se mettre en place. Le modèle de base tel que présenté dans le tableau qui suit demeure valide.



Le spécialiste de l'information enregistrée continuera d'assumer son rôle d'interface nécessaire entre l'utilisateur et l'information et ce, selon les deux modes traditionnels qui font la spécificité de sa profession, c'est-à-dire en développant des outils qui permet-

tent à l'utilisateur d'assurer une autonomie minimale dans la satisfaction de ses propres besoins d'information et en agissant comme intermédiaire personnalisé en appui à ce dernier.

LES OUTILS PROPOSÉS AUJOURD'HUI SONT LOIN DE RENCONTRER LES EXIGENCES MINIMALES IMPOSÉES DE LA SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION

Il est bien évident cependant que ces outils et produits évoluent et continueront de le faire à un rythme rapide. Que les spécialistes de l'information soient aujourd'hui présents dans la gestion de l'information sur des sites Web, qu'ils assument au sein de leurs organisations respectives l'organisation des contenus sur des Intranets ou Extranets⁵ m'apparaît comme une extension naturelle de leur rôle traditionnel d'interface entre l'information et l'utilisateur. A cet égard, la profession dispose de capacités et savoir-faire qu'on ne devrait pas hésiter à promouvoir de manière agressive⁶.

J'irai même plus loin en suggérant que la profession est en fort bonne position pour récupérer à terme le

3. Bill GATES, dans *La route du futur* (R. Laffont, 1995, p. 327), rappelait que « nous avons tendance à surestimer ce qui va arriver au cours des deux prochaines années et à sous-estimer ce qui se produira dans dix ans ».

4. Comme tous les bouleversements d'importance, celui-ci, on le vit quotidiennement, procède par avancées qui parfois nous semblent spectaculaires, bientôt suivies de retours en arrière dans un mouvement perpétuel de balancier qui nous oblige à des ajustements permanents.

5. Extranet fait référence à un réseau de télécommunication semi-privé supportant la norme TCP/IP (donc le protocole Internet). En pratique, il s'agit d'un Intranet (réseau fermé) dont certains accès sont disponibles pour des groupes spécifiques (clients, fournisseurs, etc.)

6. Voir à ce sujet le plaidoyer de Elspeth HYAMS à l'occasion de LIST 97 (Library and Information Systems Technology). Extrait de *Online & CD-Rom Review*, vol. 21, n° 5 (1997), p. 302-303.

support et le développement des outils récents qui ont été proposés pour la recherche sur Internet. Partant du principe que la finalité même de cette profession est de permettre la disponibilité de « *la bonne information à la bonne personne au bon moment* », force est d'admettre que les outils proposés aujourd'hui sont loin de rencontrer les exigences minimales imposées par la nécessité de performance individuelle et organisationnelle présentée plus haut et attendue de la société de l'information. Il n'est donc pas surprenant, dans un tel contexte, de constater que des spécialistes de la profession, un peu partout sur la planète, sont des intervenants importants dans le cadre d'initiatives visant à redonner un peu de qualité aux outils proposés. Pensons à cet égard à l'appropriation de la norme Z39.50 au sein des bibliothèques, à la promotion d'un format type de *metadata* pour le repérage de l'information non structurée, à la promotion du SGML ou plus récemment de XML comme outil de balisage de l'information sur Internet sans oublier les développements en cours de nos outils de repérage⁷ qui tous visent à une intégration de l'information à partir d'outils structurés, toujours avec le même objectif d'offrir à l'utilisateur des outils qui rencontrent les critères de performance attachés à la disponibilité de l'information. Un article récent de Amanda Xu⁸ suggérerait carrément que les OPAC intègrent dans le cadre d'un format MARC évolué le repérage de l'information sur Internet, ce qui constituerait, c'est le moins qu'on puisse dire, un retour aux sources plutôt surprenant. Je crois donc que les développements récents et à venir nous offrent des opportunités majeures en terme « d'occupation du terrain » du marché

de l'information, donc des perspectives d'emploi en expansion dans ce secteur et ce, pour autant que nous sachions bien « mettre en marché » nos capacités et savoir-faire en organisation et gestion de l'information⁹.

**L'INFORMATION
NE CONSTITUE
PLUS POUR
LE PROFESSIONNEL
ET L'ORGANISATION
PERFORMANTE
UN APPORT
PONCTUEL
À LA PRISE
DE DÉCISION MAIS
UNE RESSOURCE
INDISPENSABLE**

Je ne perçois donc pas de problème majeur, si nous maintenons la tradition d'excellence et d'ouverture aux besoins réels des usagers, à occuper l'espace traditionnel qui était le nôtre dans le développement d'outils susceptibles de faciliter à ces derniers le repérage et l'obtention de l'information nécessaire à la satisfaction de leurs besoins.

Le défi

Ce qui m'inquiète davantage, c'est notre capacité à relever le défi que pose la modification substantielle du rôle de l'information aux yeux de ces mêmes usagers *versus* notre propre perception du service à rendre.

Traditionnellement, en effet, et c'est là le cas dans beaucoup de nos bibliothèques et centres de documentation, la vision du service à rendre s'est cantonnée dans un rôle de support semi-passif. Nous rendons disponibles des documents, organisons nos fonds documentaires et nous assurons de la présence d'outils de repérage adéquats susceptibles de faciliter à l'utilisateur la satisfaction de ses besoins. Les plus hardis publient une liste d'acquisitions récentes, offrent des outils de dissémination sélective de l'information (DSI) ou encore forment leurs usagers à l'utilisation des outils disponibles localement. Pour beaucoup, notre rôle s'est arrêté là.

Si les contraintes imposées par la société de l'information telles que décrites précédemment devaient se confirmer, il m'apparaît évident, malgré ce que nous disions plus haut, que la position somme toute attentiste toujours manifestée à l'égard des besoins d'information de nos usagers ne pourra se maintenir bien longtemps. D'une situation de ressource possible, l'information est désormais perçue – et ceci se trouve au cœur du concept de société de l'information – comme indispensable à la réussite de beaucoup de nos clients. Cette situation ne peut pas ne pas imposer une modification substantielle de nos relations vis-à-vis tant de notre objet, l'information enregistrée, que de nos clients.

Modifier notre relation à l'information

Notre relation à l'information enregistrée doit se modifier. Si nous souhaitons être identifiés comme porteurs des attentes nouvelles suscitées par la société de l'information, nous devons rapidement modifier la perception que nous-mêmes avons – et que nous entretenons depuis toujours – du rôle et de l'importance de l'information pour nos clients. S'il s'avérait fondé que l'information soit perçue par eux comme une composante indissociable à leur performance professionnelle et organisationnelle, une condition de quasi-survie, il deviendra tout à fait urgent de modifier notre modèle de service, qui, lui, est plutôt fondé sur une vision attentiste

7. SV3 du réseau de l'université du Québec, actuellement en développement, se veut à terme un outil de repérage intégrateur de l'information de quelque format qu'elle soit et disponible où qu'elle soit.

8. Amanda Xu, *Metadata Conversion and the Library OPAC*, New York, NY, Haworth Press, 1997. Ce texte est disponible à l'adresse suivante : <http://web.mit.edu/waynej/www/xu.htm>

9. Voir à titre d'illustration Donna R. DOLAN et John SCHUMACHER, « New Jobs Emerging In and Around Libraries and Librarianship », *Online*, nov.-déc. 1997, p. 68-76.

du service à rendre. L'information ne constitue plus pour le professionnel et l'organisation performante un apport ponctuel à la prise de décision, le plus souvent en appui à la haute direction, mais une ressource indispensable qui imprègne l'ensemble de l'organisation, s'inscrivant comme un facteur de succès pour un nombre considérable d'individus sur qui elle doit désormais pouvoir compter pour assurer sa survie et sa croissance.

Si nous-mêmes ne sommes pas intrinsèquement convaincus de cette réalité, il nous sera tout à fait impossible de modifier nos orientations de service en conséquence. L'information n'est plus ce qu'elle était aux yeux des clients. Si nous n'en tenons pas compte rapidement et ne modifions pas de façon radicale notre vision du service à rendre, il y a fort à parier que d'autres, plus dynamiques, se chargeront d'occuper le vide qui se créera immanquablement entre nous et des usagers avides d'un appui nécessaire qu'ils ne trouveront pas ou n'espéreront tout simplement pas trouver au sein de nos services.

Un peu par analogie, nous nous retrouvons aujourd'hui dans la situation de bien des services de traitement de l'information institutionnels pour qui le déferlement de la micro-informatique au début des années 80 faisait figure d'éphémère distraction pour prétendus adeptes des ordinateurs. Plusieurs services d'informatique institutionnels, faute d'avoir évalué à sa juste mesure l'importance du phénomène, n'ont, par la suite, jamais plus été en mesure de regagner la position de *leadership* qui était la leur sur les campus.

Réactualiser la relation avec les clients

La relation avec les clients doit être réactualisée. Nous avons traditionnellement développé des services à portée générique accessibles au plus grand nombre. Chacun au besoin y puisait et il nous importait généralement peu d'assurer un suivi de pertinence ou simplement de satisfaction quant à l'information obtenue par l'utilisateur.

De toute façon, nous ne disposions pas des ressources suffisantes pour ce faire et le plus souvent une implication plus accentuée de notre part aurait risqué d'être perçue par ce même client comme une forme d'ingérence inacceptable de notre part. Dans le contexte de la société de l'information où le besoin pour le client devient plus pressant et impératif, où la nécessité de composer rapidement avec la bonne information s'impose naturellement, il y a place pour une redéfinition de notre positionnement de service face au client. Cette redéfinition m'apparaît cruciale à deux niveaux.

Former les usagers

Une chose est de clamer bien haut notre passage à la société de l'information, de consacrer l'information comme un outil « incontournable » à la survie professionnelle et organisationnelle, une autre est de faire en sorte que ceux qui sont porteurs du grand rêve, des personnes généralement bien ordinaires, puissent tirer efficacement leur épingle du jeu à travers le déluge de prétendues informations qui nous inondent quotidiennement.

Difficile dans un tel contexte de passer à côté de notre mission de formateur à l'information¹⁰. Apprendre aux usagers, travailleurs ou étudiants, les rudiments associés aux règles d'utilisation des outils disponibles, leur apprendre à formuler des requêtes, à bien sélectionner leurs outils en fonction de contextes différenciés et surtout à mettre en place le système de veille informationnelle adapté à leur besoin de citoyen, de professionnel et membre d'une organisation, voilà autant de thèmes qui se doivent

d'être pris en charge par un programme minimal de formation à l'information.

Il n'y a pas de secret dans tout cela. On ne naît pas avec ce sens aigu de l'importance de l'information dans son devenir personnel et professionnel; on ne naît pas avec ce goût inné du savoir, avec cette volonté d'aller toujours plus loin qui sert d'assise à l'excellence professionnelle et organisationnelle. Au-delà de techniques à portée limitée, notre message doit pouvoir contribuer au développement personnel et professionnel à long terme des individus.

LE PARTENARIAT EST AU CŒUR DE LA VISION NOUVELLE DES SERVICES À RENDRE

Bien sûr, il faut former les étudiants pour leur permettre de jouer un rôle actif dans la société qui les accueillera. Il ne faut pas pour autant négliger la masse des individus qui, au sein de nos organisations, ont à composer quotidiennement avec des exigences nouvelles, à qui on impose trop souvent, sans formation adéquate, des outils techniques évolués en espérant que, *ipso facto*, ils se métamorphosent en travailleur de la quatrième vague et que, bien sûr, leur performance s'en trouvera accrue d'autant du jour au lendemain.

Il y a là place pour un programme majeur de formation à l'information qui embrasse, comme le souligne à juste titre Jean Michel, un échelonnement considérable dans le temps susceptible à lui seul d'occuper des générations de professionnels de l'information¹¹.

10. Je suis presque enclin, tellement la problématique m'apparaît évidente, à appuyer l'extravagant intitulé de Jean MICHEL, de l'École nationale des ponts et chaussées, dont la conférence introductive à la rencontre des AFFD (Ateliers francophones pour la formation documentaire) à Gembloux (Belgique), le 15 octobre 1997, portait le titre suivant : « La formation documentaire : un enjeu pour le troisième millénaire ». Rien de moins !

11. On pourrait aller jusqu'à parler d'une formation continue, dispensée tout au long de la vie (tout au moins scolaire et étudiante).

La relation de service

Tout ce contexte favorise la redéfinition de la relation de service que nous entretenons depuis toujours avec les clients et les organisations qui les emploient.

Je suis persuadé, comme d'autres¹² dans la profession, que le partenariat est au cœur de la vision nouvelle des services à rendre. Il faut passer d'une conception de soutien *ad hoc* à un partenariat véritable, d'un appui limité à la complicité dans l'atteinte des objectifs poursuivis tant par les clients que les organisations.

Développer une telle vision, c'est se lancer dans la mêlée. C'est accepter de contribuer directement à la réalisation de la vision stratégique des individus et des organisations, un défi et des responsabilités qui dépassent largement l'implication ponctuelle à laquelle nous conviait la situation antérieure¹³.

Les opportunités de collaboration

Pour peu que nous apprenions de nos forces, que nous soyons conscients de nos capacités réelles, il se présente actuellement au sein de la société des opportunités certaines susceptibles de positionner la profession parmi les acteurs majeurs des prochaines décennies.

Plusieurs autres disciplines sont aujourd'hui confrontées aux défis posés par la révolution du savoir et de la connaissance qui s'impose à l'heure actuelle. Il ne faudrait pas hésiter à engager des dialogues, assumer des partages de responsabilités avec des professions connexes pour

qui nos expertises pourraient, sans aucun doute, constituer des apports non négligeables. A titre d'exemple, je m'en voudrais de ne pas signaler deux secteurs pour lesquels notre contribution m'apparaît de première importance.

- L'informatique de service

Les services informatiques des établissements d'enseignement supérieur, tout au moins en Amérique du Nord, vivent des tensions évidentes imposées par un cadre de fonctionnement à repenser et un niveau de demande sans précédent. Certains¹⁴ proposent actuellement des modèles de service avec lesquels non seulement nous, bibliothécaires ou documentalistes, sommes familiers, mais dont la mise en œuvre opérationnelle impliquerait des possibilités de collaborations accentuées «au niveau du terrain», si ce n'est la fusion pure et simple de certaines tâches.

Par exemple, le soutien à l'utilisateur par disciplines est une voie actuellement considérée par nos confrères. Notre expertise en ce domaine est certaine et pourrait constituer la base de collaborations étendues avec nos collègues informaticiens.

- Les sciences de la gestion

Le nombre de publications, particulièrement en langue anglaise, en sciences administratives, ayant aujourd'hui pour thème «l'organisation apprenante» (en anglais *Learning Organization* ou *Knowing Organization* et autres variables) est absolument ahurissant¹⁵. La *Learning Organization* est en voie de supplanter le virage qualité et ses normes (ISO 9000 et plus) comme nouvelle coqueluche des cabinets de consultants en gestion.

Ce mouvement s'appuie sur la reconnaissance du capital humain au sein des organisations comme facteur déterminant de la capacité concurren-

tielle ou d'excellence des organisations. Pour les adeptes de ce concept, les organisations qui excellent sont celles qui savent mettre à contribution et enrichir en permanence le bagage des savoirs et connaissances intrinsèques à l'organisation. La culture du savoir doit dépasser l'apprentissage individuel pour s'étendre au collectif. Ce ne sont plus seulement des individus qui apprennent, mais l'organisation elle-même qui devient, par l'interaction permanente entre ses membres, la structure apprenante. On le devine, l'utilisation intelligente de l'information est au cœur de ce courant.

CE NE SONT PLUS SEULEMENT DES INDIVIDUS QUI APPRENNENT, MAIS L'ORGANISATION ELLE-MÊME

Pour avoir suivi depuis un moment déjà les échanges sur la liste de discussion consacrée à ce thème¹⁶, je suis persuadé que la profession pourrait apporter au défi de l'incarnation du concept de *Learning Organization* au sein de l'organisation une contribution sans aucun doute bénéfique.

La société de l'information sera au cœur de nos préoccupations au cours des vingt prochaines années. Notre profession, à n'en pas douter, se doit d'être partie prenante au débat en cours quant à son implantation. Nous devons développer et proposer à la société une vision et un projet qui fassent en sorte que les attentes suscitées par la société de l'information se concrétisent et ce, au profit de tous.

Décembre 1997

12. Voir à ce sujet le texte de la déclaration de la *California Library Association (CLA) Task Force on the Future of Librarianship*, (1996), disponible à l'adresse suivante : <http://www.cla-net.org/pubs/future.html>

Diane SENESE, « The information experience », *Information Outlook*, October 1997, p. 29-33.

13. Ceci est particulièrement vrai des bibliothèques et centres de documentation « institutionnels ». Plusieurs centres de documentation d'entreprises participent et souvent se justifient essentiellement par leur contribution directe à la réalisation de la vision de l'entreprise.

14. Polley A. McCLURE, [et al.], « The crisis in information technology support : Has our current model reached its limit? », *CAUSE Professional Paper Series*, n° 16, Boulder, Col., CAUSE, 1997. Disponible à l'adresse suivante :

<http://www.cause.org/information-resources/ir-library/abstracts/pub3016.html>

15. L'un de mes sites favoris sur la *Learning Organization* est celui de Mahaltra accessible à l'adresse suivante : <http://www.brint.com/OrgLrng.htm>

16. La liste *learning-org* de Richard KARASH est accessible pour abonnement à l'adresse suivante : majordomo@world.std.com.