Document généré le 11 juil. 2025 23:14

Documentation et bibliothèques

La formation à l'information ou le besoin de revoir le concept de formation documentaire
Instruction in Library Use or the Need to Review the Concept of Library Training
La capacitación para la información o la necesidad de rever el concepto de capacitación para el uso de documentos

Gilles Caron

Volume 46, numéro 2, avril–juin 2000

URI : https://id.erudit.org/iderudit/1032669ar
DOI : https://doi.org/10.7202/1032669ar

Aller au sommaire du numéro

Éditeur(s)

Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED)

ISSN

0315-2340 (imprimé)
2291-8949 (numérique)

Découvrir la revue

Citer cet article

Caron, G. (2000). La formation à l'information ou le besoin de revoir le concept de formation documentaire. *Documentation et bibliothèques*, *46*(2), 79–82. https://doi.org/10.7202/1032669ar

Résumé de l'article

Les bibliothèques universitaires sont actives en formation des usagers depuis plus de 30 ans. Ce que l'on a appelé « formation documentaire » a connu des interprétations extrêmement variées, allant de la simple visite de la bibliothèque à des cours structurés et crédités obligatoires dans le cursus de l'étudiant d'une discipline donnée. Ces interventions avaient le but commun de mieux habiliter l'étudiant à assumer son métier d'étudiant en lui faisant découvrir et utiliser un certain nombre d'outils documentaires susceptibles de lui permettre de réaliser des études et des recherches de meilleure qualité. Cette vision est caduque. L'utilisation performante de l'information est désormais considérée comme une condition de survie pour les individus et les organisations. Les apprentissages sous-jacents à une utilisation efficace de l'information en milieu professionnel imposent une redéfinition des concepts de base et des finalités poursuivies en formation documentaire.

Tous droits réservés © Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED), 2000

Ce document est protégé par la loi sur le droit d'auteur. L'utilisation des services d'Érudit (y compris la reproduction) est assujettie à sa politique d'utilisation que vous pouvez consulter en ligne.

https://apropos.erudit.org/fr/usagers/politique-dutilisation/

Cet article est diffusé et préservé par Érudit.

Érudit est un consortium interuniversitaire sans but lucratif composé de l'Université de Montréal, l'Université Laval et l'Université du Québec à Montréal. Il a pour mission la promotion et la valorisation de la recherche.

https://www.erudit.org/fr/

La formation à l'information ou le besoin de revoir le concept de formation documentaire*

Gilles Caron
Directeur
Bibliothèque Paul-Émile-Boulet
Université du Québec à Chicoutimi

Les bibliothèques universitaires sont actives en formation des usagers depuis plus de 30 ans. Ce que l'on a appelé « formation documentaire » a connu des interprétations extrêmement variées, allant de la simple visite de la bibliothèque à des cours structurés et crédités obligatoires dans le cursus de l'étudiant d'une discipline donnée. Ces interventions avaient le but commun de mieux habiliter l'étudiant à assumer son métier d'étudiant en lui faisant découvrir et utiliser un certain nombre d'outils documentaires susceptibles de lui permettre de réaliser des études et des recherches de meilleure qualité. Cette vision est caduque. L'utilisation performante de l'information est désormais considérée comme une condition de survie pour les individus et les organisations. Les apprentissages sous-jacents à une utilisation efficace de l'information en milieu professionnel imposent une redéfinition des concepts de base et des finalités poursuivies en formation documentaire.

Instruction in Library Use or the Need to Review the Concept of Library Training*
University libraries have been actively training users over the past 30 years. What is known as "instruction in library use" has been interpreted in a variety of ways, from the basic library tour to structured, required credit courses included in the curriculum of the student's field of study. These ways share a common goal: to enable the student to fulfill his role as a student and to allow him to discover and use a number of reference resources that will help him produce research projects of a higher quality. This vision is outdated. The high performance use of information is now considered as a survival skill for individuals and organisations. The learning opportunities underlying the efficient use of information in a professional setting requires a redefinition of the basic concepts and the objectives of instruction in library use.

La capacitación para la información o la necesidad de rever el concepto de capacitación para el uso de documentos*
Desde hace 30 años las bibliotecas universitarias trabajan activamente en la capacitación de los usuarios. Lo que se ha denominado la « capacitación para el uso de los documentos » tiene interpretaciones extremadamente diversas, que van desde la simple visita a la biblioteca hasta cursos estructurados y por los que se reciben créditos, obligatorios, en el programa del estudiante de una disciplina determinada. Estas intervenciones tenían el objetivo común de capacitar al estudiante para asumir su profesión haciéndole descubrir y utilizar un grupo de herramientas documentales que le permiten estudiar mejor y hacer investigaciones de mejor calidad. Esta visión es caduca. Actualmente la buena utilización de la información se considera como una condición de supervivencia para los individuos y las organizaciones. Los aprendizajes subyacentes para un uso eficaz de la información en el medio profesional imponen una redefinición de los conceptos básicos y de las finalidades que tenía la capacitación para el uso de documentos.

La société d'information fait maintenant partie de notre environnement quotidien. Sur le plan sociétal, elle a donné naissance à ce qu'il est maintenant convenu d'appeler la « nouvelle économie » (Beck 1994), c'est-à-dire une économie fondée sur la présence d'organisations dont la croissance est liée à la production et à l'exploitation du savoir et des connaissances. Actuellement, ce secteur économique serait, tout au moins au Canada, le plus performant, et ce, tant au niveau de la création d'emplois que de la hausse de la rémunération individuelle moyenne (Lee et Has 1996, 45-88). Le développement de ce secteur s'appuie de façon intensive sur le recours à l'information de pointe et de qualité.

L'exploitation des possibilités qu'apporte une gestion efficace de l'information afin de se donner un avantage concurrentiel n'est pas récent au sein des organisations.

* L'auteur tient à remercier de leurs observations et conseils judicieux Danièle Bretelle-Desmazières du Conseil national des Arts et Métiers ainsi que Pierre Deschênes et André Briand, professeurs à l'Université du Québec à Chicoutimi.
The author wished to thank the following persons for their observations and helpful comments: Danielle Bretelle-Desmazières of the Conseil national des arts et métiers and Pierre Deschênes and André Briand, professors at the Université du Québec à Chicoutimi.
El autor desea agradecer las observaciones comentarios de Danielle Bretelle-Desmazières, del Consejo Nacional de Artes y Profesiones, y de Pierre Deschênes y André Briand, Profesores de la Universidad de Quebec en Chicoutimi.

Ces dernières, les plus performantes tout au moins, ont su, depuis toujours, tirer parti des systèmes d'information internes ou périphériques à leurs fonctions de base[1] de façon à assurer leur développement et leur position concurrentielle (Aubert 1997). Les exemples connus de Wal-Mart dans le secteur des biens de consommation et du système de réservation Sabre de American Airlines dans celui du transport aérien sont autant d'illustrations d'entreprises qui ont su tirer un avantage concurrentiel appréciable de l'utilisation optimale des systèmes d'information qu'elles avaient développés.

Cette tendance à tirer des avantages maximaux de l'information disponible est à la source du courant *knowledge management* (KM) dont plusieurs indices[2] nous prédisent qu'il monopolisera l'attention des gestionnaires d'entreprises au cours des prochaines années[3].

L'information en tant que ressource stratégique

Outre une gestion plus serrée et dynamique de l'information et des connaissances internes aux organisations, l'économie à venir se caractérise par le recours à l'information qualifiée d'externe aux organisations; ce recours représente un facteur déterminant de leur développement (Malhotra 1993). On fait ici référence, par exemple, à l'information scientifique et technique, à l'information de nature commerciale (clients ou concurrents), technologique ou environnementale prise dans son sens le plus large, c'est-à-dire incluant l'information de toute nature, externe à l'organisation, susceptible d'influer sur le devenir de cette dernière. Certains regroupent le tout sous le concept d'information stratégique. D'autres, faisant référence à la même information, parlent de la nécessité pour les organisations de mettre en place des systèmes de « veille stratégique » ou de « veille technologique » (Verna 1993, 3).

Les ouvrages de Porter (1993) sur la compétitivité ont sans doute contribué, plus que tout autre, à donner à l'information stratégique ses lettres de noblesse. Les trois stratégies présentées par ce dernier pour faire face à un environnement concurrentiel (domination par les coûts, différenciation et stratégie de créneau) reposent sur une utilisation intensive de l'information pour leur mise en œuvre. L'organisation qui souhaite demeurer compétitive doit être en prise permanente sur son environnement. Elle se doit de réagir vite aux signaux émis afin de rendre disponibles, avant les concurrents, les produits de qualité requis par ses clients. À l'heure de la mondialisation des échanges de toute nature, la concurrence est acharnée et l'information devient plus que jamais le « nerf de la guerre ».

L'exploitation intelligente de l'information externe vient donc s'ajouter aux systèmes d'information traditionnels internes à l'organisation en leur apportant un éclairage permanent qui permet aux individus et aux gestionnaires non seulement de savoir où ils en sont, mais d'apprécier en permanence leur position par rapport à leur environnement et, ultimement, de prévoir et d'agir[4] avant leurs compétiteurs. Avec la globalisation des marchés et la compétition féroce qui en résulte, ladite information prend un caractère stratégique.

Autre caractéristique particulière, l'accès à l'information et aux savoirs ou connaissances qui en découlent, lequel était traditionnellement le fait des structures supérieures de l'organisation, est en voie de perméabiliser toute l'organisation. Cette réalité tient à trois facteurs.

■ D'abord, l'information disponible est considérable et, admettons-le, de qualité fort variable. L'étendue du champ à couvrir est telle que le rôle traditionnel de vigie qu'assumait la direction supérieure se doit d'être désormais partagé et assumé par un nombre croissant d'intervenants spécialisés au sein de l'organisation. Pour y faire face, on se doit de répartir la « charge » sur un nombre plus important de personnes.

■ Deuxièmement, cette information est de plus en plus spécialisée, à l'image des situations au sein des organisations qui sont elles-mêmes de plus en plus complexes. C'est d'ailleurs une autre raison de plus pour l'organisation de mettre à contribution l'ensemble du savoir-faire disponible à l'interne afin d'en arriver à interpréter de façon rigoureuse cette information, à en saisir les nuances, à la résumer et à l'annoter avant d'en faire bénéficier l'ensemble des intervenants intéressés au sein de l'organisation.

■ Enfin, le temps de réaction pour disposer de cette information est court (Lemaire 1997, 47). L'information doit parvenir aux bonnes personnes rapidement afin que l'organisation puisse réagir avec célérité.

L'importance assumée par l'exploitation intelligente de l'information est à ce point réelle que la plupart des pays développés ont fait de la mise en place d'infrasructures d'information et de communication performantes un enjeu national[5] dont le déploiement ou non est perçu comme susceptible d'un impact majeur sur leur prospérité à long terme.

Cette orientation nouvelle qui s'appuie sur une utilisation optimale du savoir et des connaissances comme soutien à la performance des individus et des organisations a donné naissance au concept de *learning organization*[6]. Selon cette approche[7], l'information et les connaissan-

1. Pensons aux systèmes d'information associés à la comptabilité, au marketing, aux achats et à la production.
2. Notons au passage :
   ♦ Un sondage récent auprès de dirigeants d'entreprises internationales révélait que ces derniers identifient les lacunes en gestion de l'information comme le premier obstacle à leur compétitivité globale (*IndustryWeek 1999*).
   ♦ On prévoit une croissance spectaculaire des dépenses des entreprises à ce poste d'ici 2003 (Wareham 1999).
   ♦ Les principales firmes proposant des progiciels de gestion d'entreprises de type ERP (SAP, JD Edwards, etc.) développent actuellement une interface de type *knowledge management* à leurs produits (Martin 1999).
   ♦ Microsoft s'apprêterait à proposer « sa » solution *knowledge management*, signe évident que le marché est « mûr », voir Microsoft: We're Here (Almost). 1999. *KMWorld* (December) et <http://www.kmworld.com/feature.articles/index_articles.cfm ?content=MicrosoftHere>.
3. Le courant *knowledge management* possède aussi ses sceptiques. Certains y perçoivent, non sans un fond de vérité, le dernier *buzzword* des pontifes de l'industrie informatique et des boîtes de consultants qui y voient là, après la réingénierie et le passage à l'an 2000, un nouvel eldorado susceptible de maintenir à flot un volume d'affaires en quête de « grandes causes » (Strassman 1999).
4. Pfeffer et Sutton (1999) soulignent que le fait de « savoir » ou de « connaître » ne garantit pas l'action. Cette dernière répond davantage à des facteurs d'ordre philosophique ou culturel que technologique ou organisationnel.
5. Pour un aperçu des projets mis de l'avant par la plupart des pays développés, voir le site de l'IFLA qui regroupe, à l'adresse qui suit, plusieurs des propositions nationales à cet effet: < http://www.nlc-bnc.ca/ifla/II/index.htm>.
6. On retient aussi, en anglais, les concepts de *knowing organization* ou *intelligent organization*. En français, on parle d'organisations apprenantes ou d'organisations intelligentes.
7. Les définitions ou descriptions de l'organisation apprenante ou *learning organization* demeurent encore souvent confuses et objet d'interprétations multiples. Nous aimons bien celle de Garvin (1993, 80) qui définit une organisation apprenante comme « *an organization skilled at creating, acquiring, and transferring knowledge, and at modifying its behavior to reflect new knowledge and insights* ».

ces disponibles au sein des organisations constituent la ressource principale sur laquelle elles doivent et devront de plus en plus compter pour assurer leur croissance, sinon leur survie. Ce potentiel peut et doit être géré. L'organisation apprenante ou intelligente est celle qui aura su mettre en place les facilités et les moyens lui permettant d'exploiter et de développer au maximum les possibilités de la ressource « connaissance » en son sein afin d'asseoir sa performance.

Tout ce courant s'appuie sur une vision nouvelle du rôle de l'information comme intrant nécessaire à l'élaboration des savoirs indispensables à la performance des organisations. L'information doit être appropriée, traitée et traduite en acquis organisationnel susceptible d'apport au développement de nouvelles connaissances ou à l'adaptation rapide de l'organisation aux besoins du moment.

Cependant, et nous le constatons tous aujourd'hui, accéder à un déluge d'informations n'est pas synonyme d'accès au savoir ou de développement des connaissances. Pour qu'elle rencontre les objectifs recherchés, cette appropriation implique des conditions spécifiques.

D'abord, l'information doit être de qualité, c'est-à-dire pertinente et fiable (St-Pierre 1992). Ceci suppose, on l'a vu plus haut, la participation active d'un grand nombre d'intervenants au sein de l'organisation, intervenants qui devront constituer des « interlocuteurs » valables pour l'information disponible, c'est-à-dire en mesure de porter rapidement un jugement de qualité sur les contenus rendus accessibles. La qualité de l'information à la disposition de l'organisation sera donc fonction de la qualité du récepteur. L'individu étranger à un secteur sera d'une efficacité et d'une utilité limitées comme veilleur. Il en découle que l'information, comme outil stratégique, impose aux organisations une étape nouvelle de ce qu'on a appelé antérieurement l'*empowerment* des employés, soit l'appropriation par l'usager lui-même de moyens et de facilités lui permettant l'exercice de nouvelles capacités sur une base en large mesure autonome[8].

Deuxièmement, et découlant naturellement de ce qui précède, l'information, pour être utile à la prise de décision, doit être au préalable partagée. C'est une chose de disposer de veilleurs alertes et compétents, cela en est une autre de faire en sorte que l'information recueillie contribue réellement au développement de l'organisation. Or, les organisations, confrontées à un niveau d'attente croissant de leurs clients et à un environnement mouvant, doivent pouvoir réagir rapidement. L'information recueillie doit donc cheminer avec célérité afin d'être appropriée par ceux qui disposent des capacités de mobilisation au sein de l'organisation. Une telle approche suppose la présence au sein de l'organisation d'une culture dynamique de partage de l'information, chose qui pourrait s'avérer plus simple à dire qu'à faire[9].

En pratique, nous sommes passés d'une situation où l'information était perçue comme un intrant important permettant l'atteinte des objectifs de l'organisation à une autre où l'information devient un facteur essentiel à la réussite tant professionnelle qu'organisationnelle, pour ne pas dire nationale, d'une situation où l'information était le domaine de certains à la nécessité d'une perméabilité complète de l'organisation.

Implications pour le milieu universitaire

Les structures chargées de former les hommes et les femmes sont particulièrement remises en cause par ces nouvelles réalités. C'est le cas, en particulier, pour les professionnels de l'information. Trois constats viennent à l'esprit.

■ Premièrement, il existe un besoin évident de formation des individus qui auront à assumer le rôle attendu d'eux dans la société d'information en gestation (Calof 1997, 39). Nos futurs diplômés universitaires doivent pouvoir disposer des connaissances et du savoir-faire leur permettant de jouer un rôle actif au sein de l'organisation apprenante. On ne naît pas nécessairement avec cette conviction intime du rôle de l'information comme facteur nécessaire à l'atteinte et au maintien de la compétence professionnelle et organisationnelle. On ne s'impose pas, même par pensée magique, « veilleur » au sein d'une organisation encore fortement insensible aux contraintes nouvelles imposées par une compétitivité accrue et pour qui la culture de l'information, à la base de la production des savoirs et des connaissances, est maintes fois associée à une magistrale perte de temps.

■ Deuxièmement, ce besoin de formation doit reposer sur des assises intellectuelles décentes. Asseoir la formation à l'information comme l'activité d'appropriation d'un support, d'un lieu organisationnel ou de certains outils, fussent-ils associés ou non à Internet, est complètement dépassé. Les enjeux, on l'aura reconnu, sont d'une envergure autrement plus considérable. Exit les « cours de bibliothèques ». La formation dispensée doit reposer non seulement sur des techniques, mais sur l'acquisition de modèles où, selon nous, une place importante doit être accordée à la valorisation du savoir et des connaissances comme facteur de performance tant professionnelle qu'organisationnelle.

L'individu performant au sein de l'organisation intelligente doit s'imposer comme la finalité des interventions des spécialistes de l'information (Choo 1995, 121-125). Ceci implique deux dimensions en milieu universitaire : les étudiants doivent apprendre à valoriser l'information comme véhicule indispensable à l'appropriation des savoirs et des connaissances afin d'asseoir leur développement personnel et leur compétence professionnelle et ils doivent apprendre à apprécier l'impact d'une utilisation intelligente de l'information au sein de leur organisation pour devenir des agents de changement. Fondamentalement, nous en sommes là : le monde de l'information documentaire est invité à contribuer à la formation d'agents de changement. Ce constat nous rapproche inévitablement du courant « développement organisationnel »[10] que nous aurions sans aucun doute intérêt à approfondir afin d'orienter nos actions.

■ Enfin, en tant que spécialistes de l'information documentaire, nous devons appuyer nos interventions sur un cadre à la mesure des enjeux dont nous sommes porteurs. Il nous apparaît impossible, en milieu universitaire et dans ce contexte, de passer à coté du cours crédité, seul véhicule capable de réunir les conditions minimales de réussite. Que nous le voulions ou non, la formation à l'information

8. Voir à ce sujet l'excellent dossier : *L'Expansion* n° 80 (mars 1996) : 55-87.
9. Il importe de distinguer ici la présence des moyens menant au partage de l'information (intranet, partagiciels divers, dépôt de données, etc.) des pratiques et cultures de partage qui peuvent exister ou non au sein des organisations et qui peuvent constituer un obstacle majeur à la réalisation des objectifs souhaités. Ce fait a été reconnu par beaucoup d'auteurs comme le facteur déterminant l'atteinte des objectifs de l'organisation apprenante.
10. OD ou *organizational development* en anglais.

impose, de façon ultime, l'appropriation de techniques que seule la contrainte normale de la sanction universitaire peut assurer. L'inscription à la banque de cours universitaires est la confirmation de notre crédibilité comme intervenant et l'accès à des conditions minimales de transfert efficace de connaissances (voir *Documentation et bibliothèques* 1999, numéro thématique sur la formation documentaire où sont présentés des cas démontrant la pertinence de ce constat).

En bref

Sommes-nous prêts comme professionnels de l'information documentaire à aller dans cette direction? Nous sommes aujourd'hui à la croisée des chemins. Saurons-nous embrasser la plénitude de la tâche qui est la nôtre de former des individus en mesure d'exploiter au maximum, tant à des fins professionnelles qu'organisationnelles, les technologies de l'information actuellement en émergence ou nous cantonnerons-nous dans les «arts mineurs»[11] en envisageant la formation à l'information dans la perspective réductrice où l'enferme notre affiliation trop consanguine aux traditions du monde des bibliothèques et autres milieux documentaires? Les professionnels de l'information doivent aujourd'hui se positionner face aux problématiques suscitées par la société d'information qui prend forme et «bouger» en conséquence. Le créneau existe, mais la possibilité de saisir l'occasion risque d'être de courte durée. ■

Sources consultées

Aubert, Benoit. 1997. *Les technologies de l'information et l'organisation.* Montréal:Gaétan Morin Éditeur. 255p.

Beck, Nuala. 1994. *La nouvelle économie.* Montréal: Transcontinentale. 232 p.

Calof, Jonathan L. 1997. For king and country ...and company. *Business Quarterly* 61 (3): 39. 3.

Choo, Chun Wei. 1995. *Information management for the intelligent organization: the art of scanning the environment.* Medford, N.J.: Information Today. 255 p.

Documentation et bibliothèques. 1999. 45(3): 97-126.

Garvin, David A. 1993. Building a learning organization. *Harvard Business Review* 58 (4): 80.

IndustryWeek. 1999. (November 15): 35.

Lee, Frank C. et Handa Has. 1996. Évaluation quantitative des industries à forte concentration de savoir par rapport aux industries à faible concentration de savoir. In *La croissance fondée sur le savoir et son incidence sur les politiques microéconomiques. Documents de recherche d'Industrie Canada,* sous la direction de Peter Howitt. Calgary: University of Calgary Press, p. 45-88.

Lemaire, Bruno. 1997. *Entrepreneurs et entreprises du 4e type: travail et activités à l'ère de l'information et d'Internet.* Paris:Éditions d'Organisation. 239 p.

Library and Information Commission. Skills for Knowledge Management. London: TFPL. 1999. 11p. (Le communiqué de presse du 5 juillet 1999 émis lors du lancement du rapport portait comme intitulé *Knowledge Management - Window of opportunity will not last forever*)

Malhotra, Yogesh. 1993. *Role of information technology in managing organizational change and organizational interdependence* <URL: http://www.brint.com/papers/orgchang.htm>

Martin, Jim. 1999. J.D. Edwards embraces knowledge management . *Midrange Systems* 12 (16): 5-6.

Pfeffer, Jeffrey et Robert I. Sutton. 1999. Knowing what to do is not enough: turning knowledge into action. *California Management Review* 42 (1): 83-108.

Porter, Michael. 1993. *L'avantage concurrentiel des nations.* Paris: InterÉditions. 883 p.

St-Pierre, Armand. 1992. *Systèmes d'information de l'entreprise.* Montréal: Études vivantes. 335 p.

Strassmann, Paul A. 1999. The Knowledge fuss . *Computerworld.* 33 (4): 46.

Verna, Gérard. 1993. *La veille technologique: une ardente nécessité.* Québec: Université Laval-GREGIE. 24 p.

Wareham, Elynn.1999. Knowledge management spending to skyrocket: IDC. *Computing Canada* 25 (41): 6.

11. En référence à la polémique devenue classique entre Guy Béart et Serge Gainsbourg, ce dernier ayant accusé le premier, lors d'une présence à l'émission *Apostrophe* de Pivot, de pratiquer un «art mineur» (la chanson), par opposition à ce que Gainsbourg considérait comme les arts majeurs.

BICYBEC
L'AVENIR DE LA GESTION DE PROGRAMMECARTES

Fabricant de cartes de plastiques

Veuillez communiquer avec notre service à la clientèle

5200, RUE RAMSAY
ST-HUBERT (QUÉBEC)
J3Y 2S4

TÉL. : 450.445.8719
TÉLÉC. : 450.445.8831

Une filiale de MDC