

Devenir compétitif et partenaire : de nouvelles valeurs culturelles à développer ?

Competitiveness and Partnership: New Cultural Values to be Developed?

¿Hacerse competitivo y colaborador: nuevas valores culturales a desarrollar?

Alain Bourque

Volume 37, Number 3, July–September 1991

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1028471ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1028471ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

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

ISSN

0315-2340 (print)

2291-8949 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this article

Bourque, A. (1991). Devenir compétitif et partenaire : de nouvelles valeurs culturelles à développer ? *Documentation et bibliothèques*, 37(3), 91–93.
<https://doi.org/10.7202/1028471ar>

Article abstract

Libraries and documentation centres provide the support essential to the development of the information society. To be efficient, their actions must be tailored to the new documentation environment, be alert to the unavoidable competitiveness of organisations, and recognise the importance of partnership among the players. The following article describes the environment in which these objectives must be achieved.



Devenir compétitif et partenaire : de nouvelles valeurs culturelles à développer ?

Alain Bourque*
Président
ASTED

La « société informationnelle » qui s'élabore actuellement a besoin pour son développement de l'apport soutenu des bibliothèques et des centres de documentation. Pour être efficaces, leurs actions doivent s'ajuster au nouvel environnement documentaire, tenir compte de la nécessité pour les organisations d'être compétitives et reconnaître l'importance pour tous les intervenants d'être partenaires. La présente réflexion décrit l'environnement dans lequel ces objectifs auront à se réaliser.

Competitiveness and Partnership: New Cultural Values to be Developed?

Libraries and documentation centres provide the support essential to the development of the information society. To be efficient, their actions must be tailored to the new documentation environment, be alert to the unavoidable competitiveness of organisations, and recognise the importance of partnership among the players. The following article describes the environment in which these objectives must be achieved.

Au cours de la dernière décennie, l'aménagement documentaire a connu des changements profonds qui ont entraîné l'émergence d'un nouveau modèle pour les sciences de l'information et de la documentation. Celui-ci a été élaboré à partir du moment où il fut reconnu que l'information était intimement liée à la vie, et souvent à la survie, de l'entreprise. Pour cette raison, ce modèle a une coloration nettement plus économique, accordant aux activités documentaires une valeur économique qui leur est propre. Il s'agit là d'une manifestation évidente à savoir que notre société connaît présentement un changement profond équivalent à celui provoqué par la révolution industrielle du XIX^e siècle. Cette mutation nous amène de plus en plus rapidement vers une société que les historiens de demain qualifieront probablement « d'informationnelle ».

Dans un tel contexte, il n'est pas surprenant que l'information documentaire connaisse les mêmes con-

traintes que les autres composantes économiques de la société. Pensons ici à la rareté des ressources, à la nécessaire efficacité des processus utilisés et à l'importance d'offrir un produit ou un service ayant un rapport qualité-prix intéressant. Aussi, est-il facile dès maintenant de répondre à la question en titre et d'affirmer qu'il est en effet important pour les bibliothèques et les centres de documentation d'être compétitifs et de rechercher dans ce but de nouveaux partenaires. Mais comment réaliser cet objectif? Ou, plutôt, quel doit être son cadre de réalisation si on désire que soient respectées les caractéristiques essentielles de l'information documentaire? C'est à cette question que la présente réflexion tente d'apporter une réponse en demeurant cependant au niveau des principes et des concepts. Nous laisserons au Congrès de Chicoutimi le soin de discuter les aspects relatifs au « comment faire » pour regarder ici l'environnement du milieu documentaire et ses liens avec les réalités qui l'entourent.

¿ Hacerse competitivo y colaborador: nuevas valores culturales a desarrollar?

La "sociedad informacional" que se elabora actualmente necesita para su desarrollo la ayuda constante de las bibliotecas y de los centros de documentación. Para ser eficaz, sus acciones deben ajustarse al nuevo medio ambiente documental, tener en cuenta la necesidad para las organizaciones de ser competitivas y reconocer la importancia para todos los interventores de ser asociados. Esta reflexión describe el medio ambiente en el cual estos objetivos tendrán que realizarse.

L'environnement documentaire

Comme nous venons de le souligner, le secteur de l'information et de la documentation vit depuis quelques années son virage économique. Ce mouvement n'est pas différent de celui qu'a connu la société en général et le domaine culturel en particulier. Les notions d'efficacité et d'efficience, de coûts et de coûts-bénéfices, de performance et de « nouveaux performants », de compétitivité et de partenariat, de tarification et de tickets modérateurs ou orienteurs font maintenant partie de notre vocabulaire. Ils sont même devenus impératifs lorsqu'il s'agit de défendre des acquis ou de proposer un élargissement des services offerts. Il n'est certainement pas loin le jour où on utilisera le terme d'entreprises documentaires pour décrire les bibliothèques et les centres de documentation, comme on parle d'entreprises culturelles pour une troupe de théâtre ou de ballet.

* L'auteur est Chef des Collections scientifiques à la Bibliothèque de l'Université Laval.

Ces concepts qui nous étaient étrangers encore tout récemment ont remplacé la vision, que l'on peut qualifier d'humaniste, qui était la nôtre précédemment. La relation entre l'utilisateur et le personnel du centre documentaire qui fut, pendant si longtemps, l'étalon à partir duquel s'évaluait la réussite ou l'échec de l'acte documentaire a ainsi perdu sa place prédominante. On peut même penser que, dans certains cas, elle a été complètement évacuée des critères qui ont servi à privilégier certaines décisions.

D'aucuns le regretteront en soulignant que les services offerts dans les bibliothèques et les centres de documentation servent d'abord à des besoins individuels. Ils souligneront aussi que le « nouveau libéralisme » des dernières années n'a pas connu les résultats promis par ses propagandistes. À l'opposé, d'autres diront qu'il s'agissait de la seule voie réaliste qui s'ouvrait à la société et que refuser de s'y engager aurait été à l'encontre du développement des centres de documentation et des bibliothèques. Ils ajouteront que c'est seulement ainsi qu'il sera possible pour les sciences de l'information et de la documentation d'occuper la place qui doit être la leur dans la « société informationnelle ».

Mais, quelle que soit notre opinion sur ce sujet, il faut reconnaître que l'approche économique est présentement un élément essentiel de toute discussion sur l'information et la documentation. L'un de nos défis est de nous assurer que des éléments intangibles et dont les effets sont difficilement mesurables, tels l'accès le plus large possible à l'information, le rejet de toute censure ou le combat pour l'alphabétisation des couches défavorisées de notre société, ne seront pas oubliés devant des considérations économiques plus profitables à court terme.

Un autre facteur qui a eu un impact direct sur nos activités a trait à l'internationalisation des échanges. Au plan économique, la concurrence a cessé d'être régionale pour devenir planétaire. Précédemment, il en avait été ainsi pour la recherche scientifique et le développement technologique. Le monde de l'information et de la documentation a connu la même révolution. On a ainsi vu apparaître au cours des dernières années une multitude de

réseaux documentaires qui sont de plus en plus en interconnexion. Rappelons-nous que l'accès généralisé à des banques de données documentaires, gérées par des ordinateurs parfois situés à des milliers de kilomètres de nos centres de documentation, n'a qu'une dizaine d'années. Ce mouvement s'est accéléré au cours de la dernière décennie grâce à l'émergence de moyens de communication assurant le contact instantané avec les quatre coins du globe à tout moment du jour ou de la nuit.

Cette ouverture sur le monde a eu deux conséquences sur le fonctionnement des bibliothèques et des centres de documentation. Premièrement, certaines décisions dont les effets sont importants furent parfois prises dans des endroits fort éloignés des centres documentaires et en tenant bien peu compte des préoccupations et des besoins de ces derniers. La tendance actuelle en faveur de systèmes gérés localement est la réaction la plus évidente à cette situation. Deuxièmement, l'arrivée massive de la micro-informatique a permis une véritable démocratisation de l'accès à l'information. Il n'est plus nécessaire de passer par sa bibliothèque ou son centre de documentation pour obtenir l'information recherchée. Le seul contrôle que les centres documentaires conservent est celui du transfert de la documentation par le prêt entre bibliothèques. Mais celui-ci risque de disparaître à moyen terme lorsque l'accès au texte sous format électronique se généralisera.

Enfin, il faut souligner un dernier point qui découle directement du fait que l'information est maintenant une denrée qui s'achète et se vend. Cette nouvelle problématique ouvre la porte à la question du droit de propriété sur l'information dans une société libre et démocratique. À ce sujet, deux courants s'affrontent. Le premier, que l'on peut qualifier de vision privée de l'information, considère celle-ci comme un bien qui doit être acquis puis placé hors de portée de concurrents potentiels. Ceci permet d'assurer un avantage déterminant pour l'organisation qui a le contrôle de l'information pertinente. À la limite, elle conduit à placer des restrictions inadmissibles au transfert de l'information. À l'opposé, la vision publique, très largement véhiculée dans le monde des sciences de l'information et de la documenta-

tion, postule que l'information est un bien appartenant à la collectivité. Elle se doit d'être accessible gratuitement, sans tenir compte des investissements qui furent requis pour la colliger. Dans une société reposant sur l'économie de marché, cette vision est irréaliste. Ne pas reconnaître aux producteurs privés de l'information le droit au profit, c'est être sûr de leur retrait de ce champ d'expertises et c'est accepter que l'information ne provienne plus que des seules sources gouvernementales. Ce serait là ouvrir la porte à des abus possibles, évidemment faits sous le couvert du bien public. Le débat qui s'annonce entre la vision privée et publique de l'information sera au centre de beaucoup de discussions qui auront lieu au cours des prochaines années. Le monde de la documentation devra être bien préparé à ces discussions s'il veut y jouer le rôle essentiel qui lui revient.

L'entreprise documentaire

Après avoir situé l'environnement dans lequel se développent les organismes d'information documentaire, voyons maintenant quelles sont les caractéristiques de ce que nous pourrions appeler l'entreprise documentaire. Il faut, en premier, accepter l'idée que l'information a une valeur économique qui varie suivant l'utilisation qu'en fera le demandeur et les ressources qu'il est prêt à accorder à sa recherche documentaire. Ceci n'est pas seulement vrai pour les bibliothèques ou les centres de documentation du secteur industriel ou scientifique où l'accès à l'information pertinente permet d'obtenir un avantage décisif sur ses concurrents. En effet, si on considère que le premier investissement que fait une société, c'est l'éducation fournie à ses enfants, il faut en conclure que le rôle économique des bibliothèques scolaires et collégiales est d'une importance capitale. Il en est de même des bibliothèques publiques avec les services qu'elles offrent aux citoyens et de tout le réseau documentaire qui contribue à l'alphabétisation de la population ou à la formation des travailleurs et des travailleuses.

Les bibliothèques et les centres de documentation sont donc des composantes économiques essentielles de la « société informationnelle ». Leur rôle prioritaire consiste à soutenir le développement de l'organisation et,

finalement, de la collectivité dont ils font partie. Mais, ce faisant, ils se doivent de trouver un juste équilibre entre les visions privée et publique de l'information. Cet équilibre est d'autant plus essentiel qu'il existe un risque que l'information soit de plus en plus soumise aux contrôles des gouvernements qui commencent à en reconnaître l'importance économique. On voit déjà poindre cette tendance dans les restrictions apportées à l'accès à l'information gouvernementale, pour tant défrayée par les taxes des citoyens, et dans le projet de loi sur le droit d'auteur présentement étudié à Ottawa. Une des voies à privilégier pour permettre l'accès à l'information le plus facilement possible au plus grand nombre est de démontrer aux décideurs qu'il s'agit là d'une décision plus avantageuse, y compris au plan économique, que la position visant à en restreindre l'accès.

Enfin, il ne faut pas, non plus, oublier que les centres documentaires oeuvrent dans un milieu (une municipalité, une maison d'enseignement, un centre de recherches ou une organisation) qui assure leur financement. Les bibliothèques et les centres de documentation seront une dépense acceptable à la condition d'offrir un dividende intéressant sur l'investissement. Il s'agit là d'une réalité à laquelle il est impossible d'échapper sans risquer d'ouvrir la porte à un déséquilibre qui diminuera la capacité concurrentielle de l'organisation et qui mettra en jeu l'existence même du centre documentaire.

Pour bien remplir ce rôle, l'entreprise documentaire se doit d'unir ses actions à celles de ses partenaires. Il faut qu'elle crée des liens avec les autres entreprises documentaires présentes dans le même secteur d'activités. Déjà des actions concrètes en ce sens ont été mises en place dans le secteur de l'information et de la documentation. Ainsi, l'idée du partage des ressources fait-elle de plus en plus partie du fonctionnement quotidien de beaucoup de bibliothèques et de centres de documentation.

De tout cela, il ressort clairement que le rôle des professionnels de la documentation en tant que pourvoyeurs d'informations a changé et continuera de changer de façon importante au cours des prochaines années. L'environnement documentaire n'est plus

une structure stable et prévisible. Il se compose maintenant d'un ensemble d'éléments diversifiés et dynamiques qui interagissent entre eux et qu'il faut être prêt à utiliser de façon efficace si nous voulons que les sciences de l'information et de la documentation progressent et se développent.

Être compétitif et partenaire

Quelle doit être la place de la compétitivité et du partenariat dans le cadre d'une entreprise documentaire dynamique? Notons d'abord que nous parlons bien de compétitivité et non de compétition. Alors que ce dernier terme renvoie aux notions de concours, de concurrence, de conflit et de rivalité, la compétitivité, elle, désigne la capacité pour une organisation d'offrir un produit ou un service à un coût qui se compare avantageusement à celui de ses concurrents. Elle implique l'utilisation optimale des ressources humaines, matérielles et financières.

La notion de compétitivité est un terme récent qui est apparu suite à la mondialisation des marchés et à l'arrivée de nouveaux concurrents commerciaux. Son importance a été accentuée par la compétition accrue pour l'accès à des ressources qui se sont développées moins rapidement que les besoins. Aujourd'hui, la notion de compétitivité a été étendue aux nations: un État sera en mesure d'assurer le développement social et économique de ses habitants dans la mesure où il réussira à être compétitif. Pour ce faire, il doit faire appel à des ressources humaines compétentes qui sauront, non seulement produire des biens et des services mais, surtout, innover, disposer d'une technologie de pointe reposant sur des efforts constants en recherche et en développement et avoir accès à des capitaux suffisants.

Le rôle des bibliothèques et des centres de documentation dans la formation des ressources humaines ainsi que dans la recherche et le développement est primordial. Des ressources humaines qualifiées exigent un réseau de bibliothèques publiques, scolaires, collégiales et universitaires dynamiques pouvant disposer de collections de qualité. Quant à la recherche et au développement, leur essor repose sur un accès rapide à

l'information scientifique et technique. Les réseaux documentaires élaborés depuis quelques années par les bibliothèques universitaires et gouvernementales sont une réponse efficace à la nécessité d'avoir un système de transfert de l'information performant.

Comme on le constate, la place des centres documentaires est l'élément central de cette problématique. Leur participation est essentielle si nous désirons être collectivement plus compétitifs. Pour ce faire, il existe toutefois un préalable: joindre nos efforts à ceux des autres intervenants dans ce dossier. Il faut que tous et toutes participent collectivement à la réalisation de cet objectif d'une façon égale et complémentaire. Cette action basée sur le partenariat permettra aux centres de documentation et aux bibliothèques d'apporter une contribution essentielle à ce processus.

La compétitivité et le partenariat sont déjà des valeurs que nous partageons. Depuis de nombreuses années, les centres documentaires voient à maximiser l'utilisation des ressources humaines, matérielles et financières qui leur sont accordées. Ils élaborent des projets où la coopération et le partage des ressources sont à l'honneur. Il faut maintenant étendre ce processus aux institutions publiques ou privées où nous travaillons, puis à toute la société. Nous serons alors en mesure d'offrir à nos clients et à la collectivité des services sur mesure et de meilleure qualité.

Le congrès de Chicoutimi qui aura lieu à la fin septembre sera l'occasion de discuter avec nos partenaires actuels et potentiels de toute cette question. Il sera ainsi possible de trouver ensemble des moyens pour réaliser l'objectif d'être plus compétitif, ceci pour le plus grand bien de toute la société.

ERRATUM

Dans l'éditorial de la dernière livraison de *Documentation et bibliothèques* (vol. 37, no. 2 (avril-juin 1991), 51), la deuxième référence en bas de page aurait dû se lire ainsi:

Guidelines for Authors, Editors and Publishers of Literature in the Library and Information Field, Chicago, ALA, 1983.

Nous nous excusons auprès du signataire de cet éditorial.