

Le bibliothécaire et la gestion de l'information dans les entreprises privées et les organisations gouvernementales
Librarians and information management in private enterprise and government agencies
El bibliotecario y la gestión de la información en las empresas privadas y los organismos gubernamentales

Monique Légère

Volume 27, numéro 3, septembre 1981

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1053806ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1053806ar>

[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

Légère, M. (1981). Le bibliothécaire et la gestion de l'information dans les entreprises privées et les organisations gouvernementales. *Documentation et bibliothèques*, 27(3), 103–107. <https://doi.org/10.7202/1053806ar>

Résumé de l'article

L'auteur décrit certains problèmes et paramètres propres à la gestion de l'information dans les entreprises privées et les organisations gouvernementales. Dorénavant, le bibliothécaire devra mieux s'intégrer au processus de gestion de l'information et aux opérations de l'organisation en assumant un rôle plus actif dans les activités de concertation et de support aux opérations.

Le bibliothécaire et la gestion de l'information dans les entreprises privées et les organisations gouvernementales

Monique Légère*

Agence canadienne de développement international
Ottawa

L'auteur décrit certains problèmes et paramètres propres à la gestion de l'information dans les entreprises privées et les organisations gouvernementales. Dorénavant, le bibliothécaire devra mieux s'intégrer au processus de gestion de l'information et aux opérations de l'organisation en assumant un rôle plus actif dans les activités de concertation et de support aux opérations.

Librarians and information management in private enterprise and government agencies

The author describes some problems and parameters associated with information management in private enterprise and government agencies. Librarians will have to become a part of the information management process and the organization's operations by assuming a more active role in planning activities and operations support.

El bibliotecario y la gestión de la información en las empresas privadas y los organismos gubernamentales

La autora describe algunos problemas y parámetros propios a la gestión de la información en las empresas privadas y los organismos gubernamentales. En el futuro, el bibliotecario tendrá que integrarse mejor en el proceso de gestión de la información y en las operaciones de la organización, desempeñando un papel más activo en las actividades de concertación y de asistencia a las operaciones.

L'information est la base de l'évolution de notre société.

Increasing access to the vast evolving store of human knowledge may very well provide the most fundamental and dramatic revolution of all, for it can lead to the transformation and expansion of human awareness and social intelligence itself¹.

À cause de l'explosion de l'information, il devient de plus en plus difficile de repérer les données les plus pertinentes et nous sommes tous souvent aux prises avec une information inutile et sans signification. Ainsi, il est nécessaire de créer des instruments qui non seulement permettent d'organiser, traiter et emmagasiner l'information, mais qui en garantissent un contrôle efficace et une exploitation facile.

Ces fonctions sont directement reliées au

domaine de la bibliothéconomie. En décrivant certains problèmes et paramètres propres à la gestion de l'information dans les entreprises privées et les organisations gouvernementales, nous aimerions inviter le bibliothécaire à repenser son rôle, à remettre en question ses attitudes et à prendre conscience de la valeur de ses compétences dans ce contexte.

La situation dans l'entreprise gouvernementale ou privée

Tout comme les autres secteurs de la société, l'entreprise privée et les organisations gouvernementales sont soumises à une explosion de l'information. Ce problème est amplifié par le fait que chaque individu cherche à garder près de lui ses documents, ses livres, ses rapports, ses études, etc. Ce n'est que depuis quelques années que nous reconnaissons la nécessité de gérer l'information comme une ressource au même titre que le personnel, les finances et l'équipement. Cette ressource englobe non seulement les données opérationnelles enregistrées sur informatique, mais aussi les documents de travail et de recherche, les registres/dossiers, la littérature. Il s'agit des trois

* L'auteur est directeur par intérim, Gestion des données, Systèmes d'information de gestion, Agence canadienne de développement international.

1. Burt Nanus, « Information science and the future », *Bulletin of the American Society for Information Science*, vol. 2, no. 8 (March 1976), 57-58.

«information world»² auxquels se réfère Forest Horton. Deux caractéristiques seulement les différencient : la période de temps nécessaire à la cueillette et à l'emmagasinage de l'information servant à les produire et les techniques utilisées pour les conserver. Ces composantes de l'information propres à l'entreprise ne doivent pas être vues de façon isolée et il est nécessaire d'élaborer des instruments pour en contrôler l'ensemble.

In short we now need to treat information as a manageable and budgetable resource and approach which will help us to identify and measure the "full and true" costs of data and information³.

Jusqu'à maintenant, il y a eu peu d'échange et peu d'efforts d'intégration entre les spécialistes engagés dans l'informatique, le traitement des textes, la gestion des dossiers, les archives, les bibliothèques, les centres d'information, la gestion des formulaires et des directives, la production des statistiques ou la préparation des publications. Les politiques, les directives, les techniques relatives au traitement de l'information ont été articulées et développées isolément, sans aucune concertation entre les centres de responsabilité et les niveaux de gestion et sans tenir compte des besoins de l'ensemble de l'entreprise.

De cette incohérence sont nés des systèmes coûteux qui ne répondent pas aux besoins de l'organisation et qui, en plus, fournissent souvent une information non pertinente ou difficile à repérer. Les conséquences sont nombreuses. Comment est-il possible alors à l'utilisateur, au gestionnaire par exemple, de vérifier s'il dispose de l'information la plus pertinente et la plus crédible puisqu'il ne dispose pas des instruments appropriés pour le faire? Combien de temps perd-il à identifier et à repérer l'information dont il a besoin? Placé dans l'impossibilité de la retracer, commandera-t-il des études coûteuses qui ont déjà été faites?

En vue de corriger cette situation et d'arriver à coordonner toutes les opérations reliées à la gestion de l'information, on parle de plus en plus du concept de la mémoire corporative. Weaver et Bishop la définissent comme

the total inhouse information systems and services of an organization, which are established to collect, organize and store efficiently all documentation generated within or coming into the company and which have the inherent feature of retrieving documents and/or information on a current and retrospective basis upon demand⁴.

Un tel concept suppose que quel que soit le format ou la source de l'information celle-ci sera gérée de façon intégrée. On ne peut plus alors dissocier ses composantes : les données informatisées, les documents et la littérature. Son application fusionne alors toutes les activités des spécialistes qui fonctionnaient auparavant sans concertation.

Le rôle du bibliothécaire

Comment le bibliothécaire doit-il réagir à cet environnement? Le *Information Services Coordinating Group*⁵ n'hésite pas à nous signaler l'importance de redéfinir notre rôle à la lumière de cette réalité.

What is certain is that libraries in the future will be increasingly called upon to define their roles in a more competitive context than ever before⁶.

Jusqu'à maintenant nous avons obtenu beaucoup de succès et nous avons fait preuve de beaucoup d'imagination lorsqu'il s'est agi de simplifier les opérations des bibliothèques et d'en augmenter l'efficacité. La technologie, en modifiant complètement le fonctionnement des bibliothèques, a facilité le repérage de la documentation tout en allégeant les fonctions répétitives. Il suffit ici de penser à l'élimination de la production et du classement des fiches ou au contrôle du prêt. Combien de temps devons-nous consacrer à ce genre de tâches?

Une bibliothèque a-t-elle répondu à ses objectifs lorsqu'elle est arrivée à donner à l'utilisateur le document qu'il voulait consulter? Dans l'entreprise, on se rend compte que tous ceux qui sont engagés dans le processus décisionnel ont besoin de l'information qui se trouve dans le document et non des documents eux-mêmes. Il devient nécessaire d'extraire et de rassembler les données, d'en faire l'évaluation, la critique et de raffiner l'information la plus utile. Il en est de même pour les données opérationnelles. Ce n'est pas une donnée brute qu'il faut mettre à la disposition de l'utilisateur. Cela exige la mise en place de systèmes d'information de gestion qui permettent d'agréger les données au lieu de les produire séparément sans aucun lien. Parce qu'il est un des membres du groupe de spécialistes engagés dans ce processus de gestion de l'information, le bibliothécaire doit s'intéresser à deux questions : comment les membres de son organisation utilisent-ils les diverses sources d'information? Quels genres de techniques sont utilisées pour donner un support au processus décisionnel?

2. Forest Woody Horton Jr., *Information Resources Management: Concept and Cases*, Ohio, Association for Systems Management, 1979, p. XII.

3. *Ibid.*

4. Barbara N. Weaver and Wiley L. Bishop, *The Corporate Memory. A Profitable and Practical Approach to Information Management and Retention Systems*, New York, John Wiley & Sons Inc., 1974, p. 1-2.

5. Ce groupe a été convoqué par Gerry Veek, bibliothécaire chargé de l'orientation à la bibliothèque de l'University of Waterloo. Les membres qui ont participé à la rédaction de cet article sont : Harry Campbell et Pat Dye de Toronto, John Kilbury de Guelph, George Robinson de London et Marian Weber de Kitchener.

6. Information Services Co-ordinating Group, « New wave is not quite with us », *Canadian Library Journal*, vol. 38, no. 1 (February 1981), 8.

Nos compétences correspondent directement aux exigences de l'entreprise lorsqu'il s'agit de gérer et de repérer l'information. En faisant d'abord la sélection des ressources documentaires de l'organisation, nous acquérons une très bonne connaissance des programmes, des politiques et des priorités de l'entreprise, et cela nous permet de bien comprendre ses besoins.

Le langage, les normes, les règles et la discipline qui sont propres à la bibliothéconomie forment un corps de savoir unique. Notre compétence est donc tout à fait particulière lorsqu'il s'agit d'organiser et traiter la documentation. Les techniques que nous avons développées garantissent la cohérence qu'on recherche dans la gestion de la documentation et permettent à l'utilisateur d'exploiter les sources documentaires disponibles en les identifiant et en les repérant très facilement. Nous possédons aussi des techniques qui nous permettent de contrôler nos ressources documentaires et de développer aujourd'hui des réseaux avec l'aide de l'informatique et de la télécommunication.

Comment nous est-il possible, forts de cette expérience unique, de nous rapprocher et même de nous intégrer au processus de gestion de l'information et aux opérations de l'entreprise ?

L'élaboration et la réalisation des politiques

Le bibliothécaire doit apprendre à dépasser les techniques et à mettre en valeur ses compétences dans la gestion de l'information en participant à l'élaboration et à la mise en œuvre des diverses politiques de l'entreprise dans ce domaine. Il n'y arrivera qu'en connaissant toutes les politiques qui s'y rapportent. Il devra être en mesure de faire des recommandations et d'offrir des opinions critiques sur les orientations de ces politiques.

On peut penser ici au développement et à l'implantation de systèmes intégrés d'information de gestion. De plus en plus dans le développement des systèmes d'information informatisés, on tente d'intégrer les données de façon à ce qu'une même donnée serve à plus d'un usager au niveau des opérations. Souvent, lors de la mise en application de tels systèmes, on se concentre sur la gestion des données informatisées en oubliant d'y relier les documents qui s'y rapportent. Le processus décisionnel exige que le gestionnaire ait accès à des données opérationnelles sur une base quotidienne, mais il doit être capable d'identifier et de repérer les documents avec autant d'efficacité. En participant au même titre que les autres membres de l'organisation à la gestion de l'information, il est possible au bibliothécaire d'articuler le rôle et le mandat de la bibliothèque à l'intérieur d'un système intégré. En même temps, il acquiert une très bonne compréhension des besoins en information et des priorités de l'organisation en vue de satisfaire ces besoins. Peter Davis attache aussi beaucoup

d'importance à notre participation au niveau stratégique :

It develops a better sense of organization and commitment to a future direction. It enables everyone involved to better see their role in future developments. It serves as a useful vehicle for job enrichment, gives people a sense of involvement and makes their work more meaningful. It also allows "collective intelligence to be brought to bear on problem solving"⁷.

Les politiques gouvernementales peuvent aussi être des facteurs de changement pour la bibliothèque. Qu'elles soient reliées à la recherche scientifique et technique, à l'accès à l'information ou au développement des bibliothèques, elles déterminent les paramètres de l'environnement dans lequel la bibliothèque opère. Par exemple, une politique telle que la loi d'accès à l'information est directement reliée à notre champ d'activités. Pour une bibliothèque qui fait partie intégrante d'une organisation gouvernementale, il est important de comprendre les exigences de cette loi et de voir comment le ministère entend y répondre.

Comme l'organisation est exposée au public, il est certain que la bibliothèque recevra plusieurs demandes, d'où l'importance pour elle de connaître tous les mécanismes de réponse mis en place par le ministère. Pour les bibliothèques à l'extérieur du Gouvernement, cette loi a un impact aussi important. Elles doivent identifier et repérer pour leurs usagers ce qui est rendu disponible par le Gouvernement. Elles doivent donc connaître le réseau qui assure l'accès à ces documents.

On peut penser aussi à tous les développements dans le domaine de la télécommunication. Quel sera l'impact d'un système comme Telidon (qui devient de plus en plus une réalité) sur les opérations d'une bibliothèque ? Il devient important non seulement de connaître l'existence de ces politiques mais d'évaluer leur impact sur les opérations et les services offerts. D'où la nécessité de créer avec notre environnement une interaction qui est essentielle à l'évolution d'une bibliothèque.

Susciter la concertation

Les sources d'information sont variées et à l'intérieur du processus décisionnel, il y en a qui sont plus importantes que d'autres. Souvent les outils pour traiter et repérer ces sources d'information sont multiples et il est même difficile de déterminer qui assume la responsabilité de les gérer. Pour arriver à répondre avec efficacité aux besoins en information de l'organisme, il ne faut pas hésiter à susciter la concertation entre tous les responsables de la gestion des sources d'informa-

7. Peter Davis, « Libraries at the turning point: issues in proactive planning », *Journal of Library Administration*, vol. 1, no. 2 (Summer 1980), 15.

tion que nous avons déjà identifiés. Nous devons comprendre les activités de chacun dans leur domaine et bien connaître leurs responsabilités. Nous devons non seulement identifier la compatibilité des différents systèmes d'information mais l'assurer. C'est un défi que nous pouvons atteindre dans le cadre de normes et de standards qui permettent de travailler à tous ceux qui sont engagés dans la production et l'utilisation de l'information. Pour illustrer la nécessité de créer cette concertation, on peut penser à tout ce qui touche la gestion de documents de nature confidentielle provenant d'organisations internationales telles que l'Organisation pour la coopération et le développement économiques (OCDE), le Fond monétaire international et la Banque interaméricaine de développement. Ces organismes produisent une documentation dont une partie seulement est accessible au public et par conséquent une partie seulement se retrouve dans les bibliothèques. Quel genre de traitement doit-on lui apporter et qui va assumer la responsabilité de créer les outils nécessaires pour la repérer? Concilier les techniques de traitement de la littérature et des documents est présentement un défi à relever.

Dans l'entreprise aussi bien que dans les organisations gouvernementales, des activités de recherches précèdent souvent la planification des projets. Les études et les rapports de recherche produits deviennent la base de la mémoire corporative. Doit-on avoir recours à des techniques différentes pour gérer ces types de documents de celles utilisées pour le traitement des volumes et des périodiques? À notre avis, elles apparaissent presque similaires et c'est là que l'expérience que nous avons acquise jusqu'à maintenant doit être exploitée.

Le support aux opérations

On ne peut essayer de répondre parfaitement à toutes les demandes des usagers, tout faire pour plaire sans discernement. On ne peut non plus prendre une attitude d'attente en espérant réagir aux besoins exprimés. Il faut être dynamique, prévoir les besoins et fournir l'information avant même qu'elle ne soit demandée.

Pour cela nous devons être à la fine pointe du développement des politiques et des programmes de notre organisation. Il s'agit d'identifier, dans les activités opérationnelles, les sources documentaires utilisées et de définir le genre de compétence nécessaire en vue d'apporter un appui documentaire approprié à la réalisation des programmes. En apportant un support direct au niveau des activités opérationnelles, la bibliothèque devient ainsi un instrument de travail pour tous ceux impliqués dans le processus décisionnel.

C'est dans cette perspective que le Centre d'information sur le développement (CID) de l'Agence canadienne de développement international (ACDI) a mis en œuvre un projet documentaire

qui se veut complètement intégré au processus de planification de l'Agence. L'objectif du projet se définit comme étant d'identifier, d'obtenir et de structurer l'accès aux renseignements publics et confidentiels concernant la problématique du développement à l'intérieur de l'Amérique latine, de l'Amérique centrale et des Antilles, des institutions régionales et leurs programmes, des autres donateurs bilatéraux et des pays récipiendaires de l'aide canadienne.

L'expertise requise pour la réalisation d'un tel projet exige une connaissance approfondie du programme d'aide de l'ACDI dans les Amériques, une connaissance de certaines techniques documentaires et une connaissance pratique non seulement de l'anglais et du français mais obligatoirement de l'espagnol. On a donc confié à un documentaliste le mandat d'identifier et de satisfaire les besoins en documentation nécessaire à la formulation et à la mise à jour de la problématique, des stratégies et des programmes de développement dans la région des Amériques. À l'intérieur de ce mandat les principales tâches sont de :

- 1) documenter des dossiers sur les organismes œuvrant dans les Amériques ;
- 2) structurer des dossiers d'information sur les pays prioritaires pour le programme de la Direction générale des Amériques ;
- 3) constituer des dossiers thématiques et sectoriels ;
- 4) structurer et coordonner la documentation pertinente à la planification, à la programmation, à la coordination et au suivi des stratégies et des programmes de coopération, documentation qui est déjà disponible de façon externe et interne à l'ACDI ;
- 5) établir un contact permanent avec les agents responsables de la planification et de la gestion d'équipe de projets par des rencontres individuelles et en assistant aux réunions de planification, afin de connaître les besoins en information et d'obtenir et fournir l'information requise dans les meilleurs délais ;
- 6) répondre aux demandes de renseignements en provenance du public canadien ;
- 7) établir des mécanismes permanents d'échange de documentation et d'information avec les institutions spécialisées des pays récipiendaires.

Ce projet est devenu prioritaire pour le développement des orientations du Centre. D'abord un tel projet permet au CID de s'intégrer au processus de planification du programme des Amériques. Grâce aux activités de la documentaliste, le CID est à la fine pointe des priorités et des orientations du programme d'aide aux Amériques. L'impact est important :

- rationalisation des ressources documentaires pour cette région ;
- constitution de dossiers thématiques et par pays reliés aux priorités du programme d'aide ;

- mise sur pied d'un programme de dissémination par la préparation sur une base hebdomadaire d'un bulletin d'information Amériques ;
- participation de la documentaliste à toutes les réunions de planification de la Direction générale ;
- réponse par la documentaliste à toutes les demandes de renseignements et surtout réalisation de recherche analytique.

Non seulement il est possible pour le CID de rationaliser ses activités documentaires mais surtout de les développer en relation directe avec les programmes de l'Agence.

En même temps elle informe sur une base continue le personnel opérationnel de l'appui qu'il lui est possible de recevoir lorsqu'il s'agit de repérer l'information ou d'effectuer une recherche documentaire. Il a été possible de faire reconnaître la compétence du CID quant à l'application de techniques documentaires non seulement au niveau de l'organisation et du traitement de la documentation mais au niveau du repérage et de la dissémination de l'information.

Ce genre d'intervention nous permet d'intégrer les activités documentaires au travail d'analyse, d'évaluation et de synthèse. Il ne faut pas oublier que le « ... decision-maker is more interested in substance than in the form it takes »⁸.

Parfaire notre formation

Au niveau de la gestion de l'information, la technologie évolue à un rythme tel qu'il est très difficile de se garder à la fine pointe. Ces changements au niveau de la technologie ont un impact direct sur les méthodes et pratiques à appliquer pour l'organisation, l'emmagasinement et le repérage de l'information.

Nous devons poursuivre notre formation dans une perspective nous permettant d'élargir les paramètres de notre compétence. De plus en plus il nous faut relier nos connaissances et notre expérience à la gestion des documents et des systèmes informatisés. L'environnement dans lequel nous opérons est compétitif. Il faut le reconnaître et nous devons y faire face. Les spécialistes de l'information, y compris le bibliothécaire, ont un seul objectif. Meltzer nous le décrit :

The philosophy of the sigma approach is that all levels of management are kept informed as to make them better able to meet their scheduled commitments, operate within their cost goals, develop new business, and maintain technical competence by keeping current with new advances in the state of the art⁹.

On ne peut pas parler de l'évolution du

bibliothécaire dans son milieu de travail sans examiner sa formation académique. On sait que les Écoles de bibliothéconomie sont le pivot du développement de notre profession car ce sont elles qui choisissent les membres de la profession, ceux qui vont participer à son évolution. C'est au niveau de la formation académique qu'il faut commencer à susciter la concertation dont nous avons discuté. Lee et Hamilton insistent sur l'importance pour les éducateurs d'être sensibles à tous les changements qui surviennent au niveau de la gestion de l'information, sinon le développement de la bibliothéconomie en sera grandement affecté :

The changes in the organization and use of information have caused the development of such programs (for archivists, learning resources specialists, science information specialists and documentation or information science specialists) and there will be more of them if the library educator sits passively on the sidelines observing the phenomenon¹⁰.

Conclusion

L'information est devenue vitale à notre société et les budgets qu'on consacre à son repérage le démontrent. Le gestionnaire et les usagers veulent rapidement la meilleure information. En même temps, nous constatons que dans une période d'austérité, on n'hésite pas à se tourner vers les bibliothèques lorsqu'il s'agit d'opérer des coupures budgétaires qui ont un impact direct sur la qualité des services offerts. Pourquoi sommes-nous la cible de ces restrictions ?

D'une part le gestionnaire et l'utilisateur ont une image très incomplète de l'appui que nous pouvons leur offrir et d'autre part nous avons trop souvent une attitude d'attentisme. Notre compétence est méconnue et pourtant notre formation nous permet de jouer un rôle de premier plan dans la gestion de l'information. En utilisant ces acquis, nous pouvons faire de la bibliothèque une composante intégrée au système de gestion de l'information de l'entreprise et nous devons y travailler.

8. Éric de Grolier, *The Organization of Information Systems for Government and Public Administration*, Paris, Unesco, 1979, p. 38.

9. Marton F. Meltzer, *The Information Centre: Management's Hidden Asset*, Binghamton, New York, Vail-Bollow Press Inc., 1967, p. 119.

10. Joel M. Lee and Beth A. Hamilton, ed., *As much to Learn as to Teach*, Connecticut, Linnet Books, 1979, p. 185.