Document generated on 07/06/2025 7:41 a.m.

Documentation et bibliothèques

Transformation d'un vieux métier ou émergence d'une nouvelle profession ?

France Bouthillier and John O'Shaughnessy

Volume 43, Number 2, April–June 1997

Les enjeux et défis de la bibliothèque spécialisée

URI: https://id.erudit.org/iderudit/1033074ar
DOI: https://doi.org/10.7202/1033074ar

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

Bouthillier, F. & O'Shaughnessy, J. (1997). Transformation d'un vieux métier ou émergence d'une nouvelle profession ? *Documentation et bibliothèques*, *43*(2), 95–98. https://doi.org/10.7202/1033074ar

Tous droits réservés © Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED), 1997

This document is protected by copyright law. Use of the services of Érudit (including reproduction) is subject to its terms and conditions, which can be viewed online.

https://apropos.erudit.org/en/users/policy-on-use/

This article is disseminated and preserved by Érudit.

Érudit is a non-profit inter-university consortium of the Université de Montréal, Université Laval, and the Université du Québec à Montréal. Its mission is to promote and disseminate research.

https://www.erudit.org/en/

Transformation d'un vieux métier ou émergence d'une nouvelle profession?

France Bouthillier
Professeure adjointe
GSLIS, McGill University
John O'Shaughnessy
Directeur, Gestion de l'information
Centre de prêts aux multinationales, Banque Royale du Canada

Le métier de bibliothécaire n'a cessé d'évoluer depuis la création des premières écoles de bibliothéconomie. L'explosion de l'information, les nouvelles technologies, l'identification de nouveaux besoins d'information et la réalité économique représentent quelques-uns des facteurs qui ont contribué à cette transformation. De nouveaux titres d'emploi ont donc fait leur apparition pour décrire les nouveaux rôles assumés par les bibliothécaires tels que gestionnaire de systèmes ou de bases de données, administrateur de réseau ou coordonnateur des services d'information. Mais en plus des nouveaux titres visant à nommer de nouvelles fonctions spécifiques, on assiste également à l'émergence d'une nouvelle terminologie pour décrire le rôle fondamental des bibliothécaires. Les termes «spécialiste ou professionnel de l'information» se sont donc glissés dans notre jargon, mais on entend de plus en plus parler de «knowledge manager» ou directeur du savoir ou encore d'une autre profession telle que «competitive intelligence professionals»[1] ou les professionnels de l'intelligence industrielle. Sommes-nous en train d'assister encore une fois à des mutations professionnelles ou assistons-nous à la disparition du bibliothécaire spécialisé traditionnel? S'agit-il de vocables intéressants destinés à décrire différemment une occupation bien connue ou ces terminologies reflètent-elles l'éclosion de nouveaux champs d'activités issus de la nouvelle économie du savoir?

Pour réfléchir à ces questions, nous vous proposons d'examiner un cas réel et récent impliquant la transformation d'une bibliothèque spécialisée, l'Informathèque de la Banque Royale du Canada, ainsi que celle du poste du bibliothécaire qui en assumait la gestion, soit celui de John O'Shaughnessy. Après une description des divers changements organisationnels qui ont pris place, nous tenterons d'apporter des éléments d'explication afin de comprendre la nature de ce phénomène pouvant être perçu à la fois comme une mutation et une rupture avec le passé.

Le contexte et le changement

Depuis 1913, la Banque Royale du Canada dont le siège social était situé à Montréal possédait une bibliothèque spécialisée. Au fil des années, une autre bibliothèque avait été créée à Toronto où l'entreprise y maintenait également un important centre administratif. Dans le cadre d'une grande réorganisation des services administratifs de la banque, la haute direction décidait en janvier 1995 de fusionner les deux centres d'information de Montréal et de Toronto. Cette réorganisation administrative correspondait à une période de restructuration des services bancaires visant à réduire les coûts d'exploitation et par conséquent le nombre d'emplois. Même si l'industrie avait connu une augmentation de profits, on cherchait à diminuer le nombre d'employés travaillant dans ce secteur[2]. Les nouvelles technologies mises au point dans l'industrie des services et la récession économique annonçaient une profonde réorganisation du travail dans le domaine bancaire, tout comme la robotique qui avait engendré une transformation du secteur manufacturier.

Ainsi, en avril de la même année, l'Informathèque de Montréal fermait. Les quatre employés qui y travaillaient furent transférés à Toronto. Au même moment, l'Informathèque située à Toronto subissait de profonds changements. Les services d'information étaient restructurés de manière à récupérer 100% des coûts inhérents au moyen de l'introduction de tarifs divers. Cette nouvelle tendance remettait en question la conception traditionnelle de la bibliothèque qui avait prévalu pendant longtemps. Si repenser les processus d'affaires était à l'ordre du jour au sein de toute une industrie, il était clair qu'il fallait aussi redéfinir la prestation des services d'information.

Le rôle du bibliothécaire spécialisé / spécialiste de l'information: avant et après

Avant le grand changement de 1995, l'objectif du bibliothécaire consistait principalement à assurer la visibilité du centre d'information à l'intérieur et à l'extérieur de la banque. À l'emploi de la Banque Royale depuis quatorze ans, John fut d'abord bibliothécaire de référence ayant pour principales responsabilités les acquisitions, la recherche en ligne, le traitement et l'analyse documentaire ainsi que diverses responsabilités de gestion. Nommé ensuite directeur adjoint de l'Informathèque, il a développé un service de prêt automatisé

1. Par exemple, The Society of Competitive Intelligence Professionals existe depuis 1986 et regroupe près de 5 000 membres à travers le monde.

2. Il y avait 520 000 emplois dans ce secteur en 1989 comparativement à 488 000 en 1995 (Ip 1996).

et a assuré l'intégration du centre d'information de Montréal dans celui de Toronto. Pendant près de sept ans, il fut coordonnateur de l'Informathèque de Montréal dont les ressources étaient considérables (20 000 monographies, 200 abonnements à des périodiques et accès à 60 bases de données électroniques).

Au cours de ces années, l'emphase était mise sur le marketing des services d'information et sur la qualité des services. Membre de l'équipe de gestion stratégique regroupant à la fois des directeurs de Montréal et de Toronto, John sentait que l'Informathèque était correctement perçue comme un service central permettant de répondre aux besoins d'affaires de la banque ainsi qu'à ceux des nouvelles entreprises acquises par l'institution (RBC Valeurs mobilières et Trust Royal).

Toutefois au cours des dernières années, avec les rationalisations et restructurations, il devenait évident que les services d'information devaient être perçus comme une source de «valeur ajoutée» ou en d'autres termes comme un investissement important permettant d'être plus compétitif et non comme une simple «dépense». L'implantation de systèmes automatisés sophistiqués au sein des deux centres d'information devait se traduire par davantage d'efficacité. Les responsabilités de gestion et de coordination étaient donc devenues dominantes dans la fonction de John. Tout en gérant les sources d'information, il se devait d'administrer aussi l'accès à ces sources, accès appelé à évoluer sur le plan technique.

À l'automne 1995, il postule pour un poste au sein du Centre de prêt aux multinationales et il l'obtient. Le poste a pour titre «Gestionnaire - Information» et sa description comporte une liste de tâches spécifiquement reliées à la recherche industrielle et corporative, à la technologie, à la gestion financière et à la gestion d'une équipe. Ce poste implique un défi particulier: filtrer l'information pour ne retenir que celle qui possède une valeur stratégique et innover dans la façon de rendre cette information disponible.

Le Centre de prêt aux multinationales a pour fonction d'évaluer les risques associés aux prêts consentis à des entreprises au niveau international. Ces entreprises, établies dans de nombreux pays à travers le monde, évoluent dans des cadres juridiques et économiques fort différents. En matière d'information, l'objectif ultime du Centre est de rassembler une foule de renseignements sur les clients potentiels et actuels ainsi que sur les industries et pays au sein desquels ces clients fonctionnent et de produire de l'information qui sera distribuée, emmagasinée et indexée pour utilisation future. Un enjeu principal consiste à obtenir des états financiers répondant à des normes qui permettent de faire des analyses comparatives. Ces données sont importantes pour identifier les tendances dans l'évolution des entreprises de manière rétrospective et courante. Les companies concernées peuvent faire partie des 500 plus grandes entreprises répertoriées par la revue *Fortune* pour lesquelles il existe une grande quantité d'informations de toutes sortes disponibles sous diverses formes et ce particulièrement sous forme électronique. Mais lorsqu'il s'agit d'entreprises argentines oeuvrant dans le domaine de l'acier, ou d'une compagnie polonaise fabriquant des composantes électriques, ou encore d'une entreprise pharmaceutique norvégienne, il devient très problématique de repérer de l'information à leur sujet qui soit récente, sûre, fiable et accessible sous forme électronique.

Une fois la source identifiée, le défi suivant consiste à manipuler l'information dans un environnement constitué en réseau de manière à ce qu'un groupe d'analystes situés à Toronto, Calgary, New York ou éventuellement Londres puisse utiliser ces données pour réaliser leurs analyses de risques. Ceci exige l'utilisation d'un collectiel ou logiciel permettant à un collectif de personnes d'utiliser et de partager l'information de manière interactive. Lorsque les données sont obtenues et que l'analyse est complétée, un rapport est rédigé et doit être distribué à diverses personnes localisées aux quatre coins de la planète. La gestion d'un réseau au sein duquel la confidentialité des données est assurée est donc cruciale et ce réseau doit permettre une livraison rapide de l'information peu importe où se trouve la personne concernée que ce soit Hong Kong, Paris ou Montréal.

Ainsi connaître les sources d'information pertinentes au milieu des affaires n'est pas suffisant pour réaliser ce travail. Une bonne connaissance des logiciels et des bases de données utilisés à l'intérieur du réseau et une bonne compréhension du fonctionnement de ce réseau sont essentielles. Comprendre les règles régissant la production des états financiers dans plusieurs pays devient également un type de connaissances important. Enfin, savoir utiliser Internet mais aussi savoir fonctionner avec un intranet représentent de nouvelles exigences d'emploi.

Le rôle du spécialiste de l'information ne se limite donc plus à gérer une collection ou à identifier des sources documentaires en réponse aux besoins d'information d'un certain nombre d'usagers sans jamais faire partie de ce groupe. En participant pleinement aux opérations du groupe, il peut au contraire comprendre de manière plus précise les besoins d'information des analystes et développer ensuite des stratégies plus agressives visant à identifier et à accéder aux données nécessaires. Au lieu de «réagir» aux besoins d'individus, il «agit» au sein d'une équipe. Son action consiste à repérer de grandes quantités de renseignements qui seront utilisés pour analyser la situation des clients de la banque et à rendre accessible cette information «digérée». Tout comme le groupe d'analystes, le spécialiste de l'information vit avec les résultats de la recherche documentaire: il en voit les forces et les faiblesses. Il est associé aux projets et la recherche se trouve ainsi davantage orientée vers l'obtention de données spécifiques. La différence entre le pourvoyeur et l'utilisateur de l'information est de plus en plus floue: les analystes tout comme le spécialiste de l'information produisent, fournissent et utilisent l'information pour réaliser des projets.

En somme, l'image du bibliothécaire représentant une sorte d'intermédiaire entre des sources documentaires et des usagers exprimant des besoins n'est plus adéquate pour décrire ce nouveau rôle. L'information provient de sources multiformes et elle se trouve parfois déjà entre les mains des «usagers-producteurs d'information». Mais plus que tout, l'information doit être rapidement accessible sans passer par un intermédiaire et aujourd'hui cela signifie y accéder par le biais d'un clavier. Ceci implique que l'intervention du bibliothécaire/spécialiste de l'information

doit être réduite au minimum au moment précis où un besoin documentaire est ressenti. Cette intervention doit au contraire se manifester bien avant que d'éventuels besoins surgissent dans un groupe de travail. Il faut au contraire anticiper constamment ces besoins.

Est-ce que cette redéfinition d'un poste de bibliothécaire/spécialiste de l'information reflète une nouvelle tendance ou est-ce un cas isolé? Loin de vouloir faire une analyse exhaustive, examinons les tendances macroéconomiques avancées par certains auteurs qui prétendent qu'un nouvel ordre économique est en train de s'installer. Ce nouvel ordre impliquerait de nombreuses conséquences en ce qui concerne le rôle des spécialistes de l'information dans le milieu des affaires.

La nouvelle économie

Beaucoup d'ouvrages ont été publiés récemment pour faire état de cette nouvelle économie ou société qui se crée en lien avec les nouvelles technologies de l'information. Pour certains auteurs, une société de l'information est en construction depuis plusieurs décennies. La banalisation de l'ordinateur en serait la preuve. Pour d'autres, ce sont les fondements même de notre économie qui sont en train de changer radicalement. Selon Don Tapscott (1996), nous assistons au développement d'une économie du savoir. Ce savoir est maintenant un produit central dans nos sociétés. L'économie est aussi numérique car de plus en plus d'information est mise en circulation sous forme numérique donnant lieu, par exemple, au commerce électronique qui est maintenant devenu réalité. Mais d'autres tendances se manifestent et viennent modifier nos façons de travailler et de produire les biens et services. Réalité virtuelle, création de réseaux, mondialisation et élimination des intermédiaires font partie de cet ensemble de tendances. Tapscott prévoit la disparition des bibliothécaires et des bibliothèques tels qu'on les connaît car ce serait la fin des agents intermédiaires. La bibliothèque qui servait «d'entonnoir» pour filtrer l'information serait chose du passé (Tapscott and Caston 1994). Cet entonnoir permettant de filtrer l'information est remplacé par l'équipe de travail qui possède une expérience dans un domaine particulier. L'auteur prétend que le groupe de travail, responsable de projets précis, définit les paramètres de l'information nécessaire et en fait ainsi l'évaluation et la filtration. Le cas du spécialiste de l'information qui travaille au sein d'une équipe pour filtrer la documentation serait donc une tendance à ne pas ignorer.

Pour Drucker (1992), l'information transformée en savoir est le moyen fondamental pour créer des ressources. Les moyens de production traditionnels ne sont plus les moteurs de l'économie. Mais parce que les technologies de l'information permettent une transmission du savoir sans précédent, elles sont perçues comme ayant un effet catalyseur dans la création du nouvel ordre économique. Il y a donc émergence d'un groupe de «travailleurs du savoir», ces derniers correspondant aux personnes impliquées dans l'interprétation et l'utilisation de l'information pour créer des solutions ayant une valeur ajoutée ou, en d'autres mots, des solutions qui ont le potentiel de résoudre des problèmes en profondeur.

L'économie actuelle est ainsi caractérisée par une convergence de la technologie, de la croissance du savoir et de la mondialisation de l'économie. En effet, la technologie fait éclater les frontières entre pays. La concurrence devient mondiale et non plus locale. Cette convergence bouscule les organisations et l'organisation du travail (*The Changing Nature of Work* 1995). Les frontières entre les départements seraient en train de disparaître, les hiérarchies et les structures organisationnelles sont démantelées pour mieux utiliser le savoir interne. Mais ce savoir existe aussi à l'extérieur de l'entreprise, d'où des stratégies de gestion visant à mieux profiter du savoir externe, celles-ci faisant maintenant partie du paysage administratif. Par exemple, l'impartition, c'est-à-dire confier une partie des activités d'une entreprise à des sous-traitants, est un phénomène grandissant. En allant à l'externe pour l'obtention de certaines catégories de services (et les services informatiques sont souvent visés) l'entreprise s'assure d'avoir du personnel dont les connaissances sont en principe à la fine pointe. De cette façon, elle peut reconcevoir l'organisation de travail et du savoir et réduire la taille de l'organisation afin d'être plus compétitif dans un marché mondial. Par ailleurs, les percées technologiques font en sorte que la localisation du lieu de travail n'est plus importante car il est possible de relier des bureaux éloignés. Elles permettent aussi de redéfinir les tâches toujours en vue de rendre les organisations plus flexibles (Bridges 1994). Toutes ces tendances plus ou moins bien définies se manifestent parfois de façon chaotique et entraînent des pertes d'emplois mais également la création de nouveaux postes. En effet, la réorganisation du travail, des organisations et de l'économie mondiale créent des secousses de toutes sortes.

Savoir et intelligence

Qu'est-ce que cela signifie pour les professionnels de l'information ou du savoir? Il est clair que les organisations et leur personnel doivent gérer davantage d'informations qui ne cessent de proliférer car elles sont sous-jacentes à toute performance. En fait, selon Winslow et Bramer (1994), «les travailleurs du savoir» auraient grandement besoin d'aide pour réaliser leur travail et les organisations se doivent de développer des systèmes qui les aideront à atteindre la performance souhaitée. Ils suggèrent quatre types d'aide nécessaire selon eux: il y a l'aide d'un conseiller pour recevoir des conseils au moment opportun sur la nature du travail; celle d'un assistant pour faciliter l'utilisation des outils technologiques; celle d'un formateur pour assurer une formation à l'utilisation de nouvelles technologies et celle d'un bibliothécaire pour organiser et rendre l'information disponible. Les organisations auraient donc besoin de ce qu'il est convenu d'appeler une «infostructure» et il y a un besoin de spécialistes qui sauront la mettre en place.

De façon plus pratique, il devient évident selon Charkes (1995) que le rôle du professionnel de l'information ne doit plus être limité à la gestion du contenu mais doit inclure la gestion de la technologie utilisée pour communiquer le contenu. En effet, selon l'auteure, les bibliothécaires se sont trop préoccupés du contenu et pas suffisamment de son processus de communication. Le processus de communication du contenu est tout aussi crucial que l'information elle-même car c'est la gestion de ce processus qui détermine quand et comment l'information sera rendue disponible. De plus, ce processus est en complète transformation étant donné

le potentiel technologique. L'enjeu actuel consiste donc à réduire le fossé qui existe entre technologie et contenu, ce qui est en soi un défi permanent pour les spécialistes de l'information. Obtenir une formation pertinente permettant de réduire ce fossé est vu par certains comme impératif[3]. Maîtriser la technologie est essentiel pour quiconque veut gérer le processus de communication. Acquérir de nouvelles connaissances devient critique pour instaurer une infostructure bien conçue de manière à éviter tout surplus d'information pour les membres d'une organisation. Si ces derniers ne perçoivent pas le professionnel de l'information comme un agent utile pour réduire l'excès d'information ou l'infobésité, son avenir risque d'être en péril. Car accéder à des données ou à divers contenus est chose facile et banale, surtout dans un contexte où l'accès au réseau Internet est facilité. Mais la valeur du professionnel de l'information se trouve dans sa capacité à gérer le processus de communication de ces contenus du début à la fin, qui commence avec l'identification d'un besoin précis et finit avec la satisfaction de ce besoin.

En somme, pour ceux et celles qui ont potentiellement le rôle de gestionnaire du savoir, il faut voir dans l'exemple de mutation professionnelle décrit plus haut, un phénomène qui risque de se répéter. Au-delà des discussions visant à déterminer la nature de notre économie, des tendances macroéconomiques se précisent et les répercussions sur les entreprises se manifestent toujours davantage. L'élimination des agents intermédiaires, la disparition de la différence entre le pourvoyeur et l'utilisateur de l'information, le besoin immédiat d'information stratégique et la volonté de créer des mécanismes permettant d'y accéder en temps voulu sont des tendances qui, au niveau organisationnel, vont s'amplifier. La gestion de l'«intel-ligence» des entreprises demande et demandera encore plus d'«intelligence», mais aussi de l'agilité, de la flexibilité et une capacité de s'adapter au changement permanent. Gestionnaire du savoir ou de l'intelligence? Les titres professionnels ne sont jamais parfaitement satisfaisants pour décrire la complexité d'une profession. Il importe plutôt de bien comprendre et définir son rôle dans un monde où la concurrence ne donne aucune chance à ceux ou celles qui ne connaissent pas leurs priorités et leurs clientèles.

Sources consultées

Bridges, William. 1994. *Job shift: How to prosper in a workplace without jobs.* Reading, Ma: Addison-Wesley.

The changing nature of work. 1995. Ann Howard ed. San Francisco: Jossey-Bass.

Charkes, Susan. 1995. Information technology: beyond the toolbox. *Special Libraries* 86(4): 265-270.

Drucker, Peter. 1992. *Managing for the future: The 1990s and beyond.* New York: Dutton.

Ip, Greg. 1996. Why productivity goes up and people go down. *Globe & Mail* November 30: D1.

Tapscott, Don. 1996. *The digital economy: Promise and peril in the age of networked intelligence.* New York: McGraw-Hill.

Tapscott, Don and Art Caston. 1994. *Paradigm shift: The new promise of information technology.* New York: McGraw-Hill.

Winslow, Charles D. and William B. Bramer. 1994. *Future work: Putting knowledge to work in the knowledge economy.* Toronto: Free Press.

3. Il existe diverses formations offertes par des entreprises privées axées sur l'utilisation de technologies particulières par exemple Microsoft Systems Engineer, Novell Internet Professional ou Lotus Notes Consultant.

PERIODICA INC

MEMBRE DE TRANSCONTINENTAL

- **PERIODICA abonnements**
  10,000 titres (magazines, périodiques et journaux du monde entier)
- **PERIODICA Vidéo**
  1500 titres (arts, sciences, littérature, voyage, jeunesse, cinéma de répertoire)
- **PERIODICA Multimedia**
  Plus de 300 CD-ROM multimedia de langue française
- **BIBLIORAMA**
  Tous les livres disponibles de langue française distribués au Canada
- **Partenaire CEDROM-SNI**
  500 BANQUES DE DONNÉES SUR CD-ROM (actualité, affaires, sciences et technologie, santé, médecine, éducation)

Accès direct à plus de 1 250 sources d'information électronique

PERIODICA, *un guichet central d'accès aux produits d'information*

PERIODICA Inc.
Case postale 444, Outremont
Québec, Canada H2V 4R6

Tél.: (514) 274-5468
Fax: (514) 274-0201
Tout le Canada : 1 800 361-1431
Courrier électronique : info@periodica.qc.ca