

De la bibliothèque au partage des connaissances! From Libraries to Knowledge Sharing De la biblioteca al compartir los conocimientos

Louis Houle

Volume 48, numéro 2, avril-juin 2002

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1030457ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1030457ar>

[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

Houle, L. (2002). De la bibliothèque au partage des connaissances!
Documentation et bibliothèques, 48(2), 45–49. <https://doi.org/10.7202/1030457ar>

Résumé de l'article

À l'ère d'Internet, le gouvernement québécois revoit la façon d'offrir ses services aux citoyens, en misant sur les nouvelles technologies de l'information. Avec « l'évolution » numérique, la bibliothéconomie prend un virage majeur afin de s'adapter à cette nouvelle réalité numérique. Cet article présente l'évolution du Service de l'information documentaire (SID) du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration qui est devenu un centre de services où s'ajoutent le partage et le transfert des connaissances dans la foulée de la loi 82 sur la modernisation de l'État et du renouvellement de la fonction publique.

De la bibliothèque au partage des connaissances !

Louis Houle

Chef du service de l'information documentaire
Direction des inforoutes et de l'information documentaire
Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration

À l'ère d'Internet, le gouvernement québécois revoit la façon d'offrir ses services aux citoyens, en misant sur les nouvelles technologies de l'information. Avec « l'évolution » numérique, la bibliothéconomie prend un virage majeur afin de s'adapter à cette nouvelle réalité numérique. Cet article présente l'évolution du Service de l'information documentaire (SID) du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration qui est devenu un centre de services où s'ajoutent le partage et le transfert des connaissances dans la foulée de la loi 82 sur la modernisation de l'État et du renouvellement de la fonction publique.

From Libraries to Knowledge Sharing

The Québec government is examining the ways in which it offers services to the public, and is taking advantage of the increasing use of the Internet. New information technologies can contribute significantly to this mission. The evolution of numeric documents allows libraries to undertake a major shift in order to adapt to this new technology. This article summarises the history of the Service de l'information documentaire (SID) of the Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration. As a service center, it facilitates the sharing and transfer of knowledge following Bill 82, the modernisation of government services and the renewal of the civil service.

De la biblioteca al compartir los conocimientos

En la era de la Internet, el gobierno quebequense reexamina la manera de ofrecer servicios a los ciudadanos, utilizando las nuevas tecnologías de la información. Con « la evolución » digital, la biblioteconomía gira decididamente hacia una adaptación a esta nueva realidad informática. El presente artículo muestra la evolución del Servicio de Información Documental (SID) del Ministerio de Relaciones con los Ciudadanos y la Inmigración, que se ha convertido en un centro de servicios donde además se comparten y transfieren conocimientos siguiendo el espíritu de la Ley n° 82 sobre la modernización del Estado y la renovación de la función pública.

À la faveur de l'arrivée des inforoutes, la révolution numérique gagne toutes les sphères de l'activité économique. Les inforoutes engendrent la dématérialisation des supports de l'information, la surabondance de documents numériques et l'apparition de nouveaux concepts qui se manifestent dans ce qu'il est maintenant convenu d'appeler « l'économie du savoir ».

Pour rattraper ce train inforoutier qui file à toute vitesse, les gouvernements des pays les plus riches font des investissements colossaux : le Canada a en tête d'investir la bagatelle de 10 milliards de dollars pour créer un gouvernement en ligne. Chacun veut se démarquer, distancer les autres pays, augmenter le niveau de vie des siens et, par le fait même, la qualité de vie des citoyens, attirer de nouveaux investisseurs ; bref, tirer avantage de l'internet¹ au profit des citoyens dans un contexte de mondialisation de l'économie et de compétitivité accrue des États.

Le gouvernement québécois a reconnu dans sa Politique québécoise de l'autoroute de l'information (1998) qu'il lui fallait donc « *Agir autrement* », dans l'orga-

nisation des services aux citoyens. Confirmé par la loi 82 qui vient dépoussiérer une administration publique héritée de la Révolution tranquille, l'objectif conjugué de ces deux mesures se résume par un souci « *d'améliorer l'État pour mieux servir les citoyens et les entreprises* ».

Ce nouveau contexte crée l'obligation à l'ensemble des ministères et organismes publics de revoir les pratiques actuelles, en instaurant un cadre de gestion axée sur les résultats et sur le respect du principe de la transparence. Les organisations sont donc conviées à réviser toute leur chaîne de travail, *workflow*, qui alimente encore un mode de fonctionnement en silo, c'est-à-dire une organisation des services en circuit fermé.

Cette « évolution » numérique interpelle le Service de l'information documentaire (SID) du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration qui a entrepris une démarche de renouvellement de ses façons de faire. L'objectif est d'offrir un service intégré de ressources informationnelles et documentaires au gouvernement du Québec, qui met l'accent sur le partage de l'information et des connaissances. Le

point de départ de sa démarche est de se redéfinir à partir d'une bibliothéconomie résolument tournée vers l'internet. Mais n'anticipons pas tout de même.

Il était une fois...le lion et la souris

Au détour des années 1970, le gouvernement a sculpté dans le ciel québécois deux monuments « bétonnants » : l'immense tour du complexe G (l'édifice Marie-Guyart) et l'édifice H (alias le *bunker*). La fonction publique poursuit sa révolution tranquille plus regroupée que jamais sur la colline parlementaire.

1. J'écris sciemment « internet » avec une minuscule tout comme dans « intranet », télévision, radio, cinéma, presse écrite ou n'importe quel média ou support informationnel. D'où nous est donc venue l'idée saugrenue de faire de ce terme un nom propre, à l'américaine? Serait-ce le syndrome du Frigidaire, cette marque de réfrigérateur qui remplace ce mot si souvent. Le commentateur vaut aussi pour l'absence d'article défini devant le mot : « regardez dans Internet » Si vous ne trouvez pas, vous pouvez toujours chercher dans Journal ou, pour les distraits, dans Frigidaire, à défaut de dire dans le réfrigérateur. Dans tous les cas, vous aurez des nouvelles fraîches... :)

Le Conseil du trésor confie alors un singulier mandat au ministère des Communications, soit la création d'une bibliothèque commune à tous les premiers habitants des deux complexes, bien que les nouveaux occupants se trouvaient à vue de nez de l'Assemblée nationale et de sa prestigieuse Bibliothèque. Sans doute était-ce pour mieux répondre aux besoins documentaires distincts des pouvoirs exécutif et législatif.

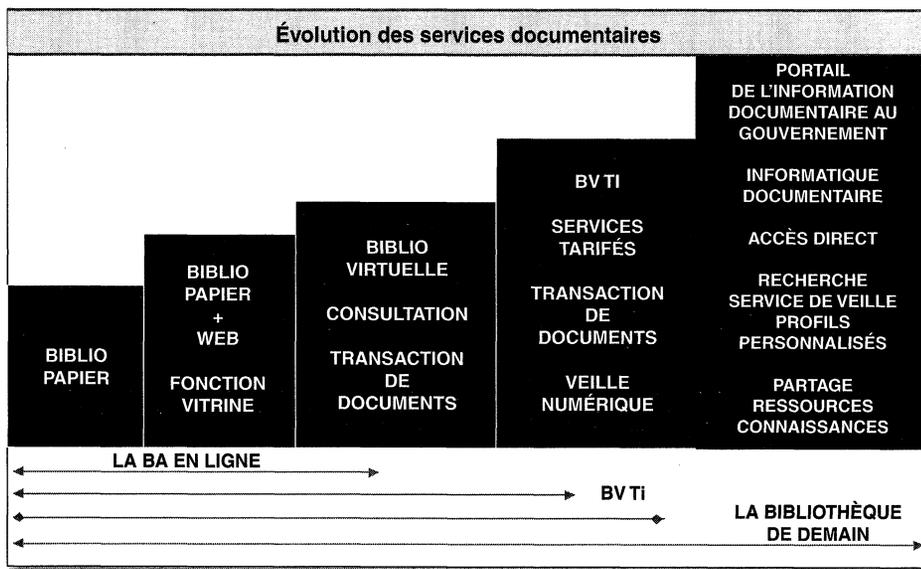
La Bibliothèque administrative (BA) voit donc le jour en 1972. Elle fait son nid dans le champ des sciences humaines, en s'imposant comme bibliothèque de référence auprès d'une myriade de ministères et d'organismes gouvernementaux regroupant un imposant bassin de personnes. L'expérience fut suffisamment concluante pour que le Conseil du trésor consolide son mandat en 1976 et demande au Ministère d'agir comme agent de concertation auprès des autres bibliothèques gouvernementales afin d'offrir des services communs, en matière de catalogage notamment.

Ce qui n'empêche pas la prolifération de bibliothèques partout au gouvernement. À preuve, un an plus tard, ce même ministère des Communications du Québec crée le Centre de documentation en technologies de l'information (CDTI) pour répondre à un besoin criant dans le domaine en forte progression des technologies de l'information. Cette bibliothèque très spécialisée vient alors gonfler les rangs des quelque cent bibliothèques et centres de documentation que compte aujourd'hui la fonction publique.

Mais voilà qu'en 1994, le ministère des Communications est à toutes fins utiles balayé sous le tapis de la rationalisation gouvernementale: la BA et sa trentaine d'employés se retrouvent quelques mois plus tard, un peu plus pauvres, au tout nouveau ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration alors que le CDTI est rapatrié au Secrétariat du Conseil du trésor, l'organisme qui joue le rôle d'aiguilleur des dépenses publiques en matière de technologies de l'information.

Fort de ses deux employés et de ses quelque 1 200 visiteurs par année, le petit Centre de documentation est alors propulsé sur une nouvelle orbite, en plein cyberspace: ainsi naît la Bibliothèque virtuelle en technologies de l'information (BVTI) au détour de 1996. Le papier cède

Tableau 1. Évolution des services documentaires



entièrement la place au format numérique et aux outils de gestion issus de l'internet: indexation automatisée des documents, standardisation des formats (HTML, PDF et Word), mise en réseau dans l'intranet gouvernemental², etc. C'est cette même bibliothèque virtuelle qui, en 1998, hébergera le site Web de la Bibliothèque administrative et effectuera un transfert d'expertise et de technologie profitable au vieux lion: la souris du monde des TI venait ronger le dernier maillon d'un filet qui empêchait le lion d'accéder à un nouveau territoire documentaire, celui de l'internet...

Le virage

Thomas Davenport, un des gourous modernes du management de l'information, estime que l'internet est une création aussi importante que l'invention de l'imprimé. Il propose dans *L'art du management du savoir*³ un rapprochement du milieu documentaire et de celui des technologies de l'information, dans une nouvelle approche, qui met à contribution tout un monde de nouvelles compétences, afin de prendre en compte de nouveaux besoins, encore diffus, comme « la gestion du savoir ».

C'est ce virage majeur dans la gestion, la diffusion et l'exploitation des ressources documentaires que propose le *Bilan 1996-99 du projet de la Bibliothèque virtuelle en technologies de l'information*⁴.

Un document de réflexion sur les suites à donner à ce projet propose d'étendre le modèle à toutes les sphères de l'activité gouvernementale où des ententes de groupe en matière d'acquisition de services d'information et de veille seraient profitables, de mettre l'accent sur le tout numérique en adoptant les normes de l'internet, de rehausser le rendement de l'actif informationnel du gouvernement en augmentant l'accessibilité à l'information documentaire, et de mettre en place une infrastructure facilitant le partage d'information et de connaissances sur l'inforoute gouvernementale.

À la lumière de la revue de programme de la Bibliothèque administrative en mai 2000, le Service de documentation documentaire (SID) en venait d'ailleurs à cette conclusion de revoir son offre de services de se repositionner par rapport à ses clientèles en misant sur son expertise, en apprivoisant de nouveaux outils, de nouvelles pratiques. S'adapter, innover ou ...disparaître.

2. Ne pas confondre l'intranet gouvernemental, un réseau commun à tous les ministères et organismes gouvernementaux, et l'intranet « ministériel », une formule empruntée au mode de fonctionnement en silo qui contribue, marginalement la plupart du temps, au partage d'information en réseau.
 3. Davenport, Thomas, et al. 2000. *L'art du management de l'information*. Paris: Éditions Village Mondial.
 4. Houle, Louis. 1999. *Bilan 1996-99 du projet de la Bibliothèque virtuelle en technologies de l'information*. Québec: Secrétariat du Conseil du trésor.

Tableau 2. Organisation du Service d'information documentaire .

Organisation du SID		
Sources acquises	Sources produites	Réseau à valeur ajoutée
Documents de référence Périodiques Monographies Revue de presse Bulletins numériques (e-zine) Internet	Publications du Québec Sites internet/intranet : rapports, études politiques, guides, directives, statistiques Vidéos, multimédia Bulletin interne Littérature grise Intranet gouvernemental	Traitement et classification numérique Mise en réseau des documents Service de gestion de bibliothèque(s) Recherche documentaire Soutien à la veille Profils personnalisés

Or, le pari du SID est que cette infrastructure nécessaire au partage des connaissances au sein de la fonction publique, doit prendre appui sur celle des corpus documentaires du SID et du réseau des bibliothèques gouvernementales, d'une part, et sur l'information disponible dans chaque recoin du gouvernement. (Voir Tableau 2).

Puis, pour améliorer le processus qui conduit à disposer de la bonne information au bon moment, il faut prendre le virage du modèle documentaire vers le paradigme basé sur l'exploitation d'information et de connaissances. En effet, pour assurer l'accès à une information pertinente, constamment à jour, en tout temps, dans les meilleurs délais et dans le format le plus convivial sur l'ensemble des thématiques horizontales et sur les thématiques spécifiques des ministères et des organismes gouvernementaux, il faut revoir certaines pratiques d'acquisition, de diffusion et aussi de conservation de l'information documentaire.

La bibliothèque de demain, aujourd'hui

Une des premières démarches fut donc de rapatrier entièrement la BVTI. En janvier 2001, le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) cède cet actif au ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration confirmant ainsi sa mission de regrouper un ensemble de services sur l'information gouvernementale: Communication-Québec, la Commission d'accès à l'information, la Direction générale de l'information gouvernementale et, bien sûr, la

Direction des inforoutes et de l'information documentaire dont le Service de l'information documentaire (SID) a la mission de favoriser l'accessibilité et le partage des ressources informationnelles et documentaires au gouvernement.

Le SID entreprit ensuite d'accélérer le virage vers le « numérique » et d'accroître la mise en place de services communs. C'est ainsi qu'est né le nouveau portail de l'information documentaire du gouvernement du Québec <www.bibliotheque.qc.ca>, fruit de la fusion des sites de la BA en ligne et de la BVTI. Une partie de ce site est accessible dans l'internet à l'adresse <www.bibliotheque.gouv.qc.ca>.

On retrouve sur ce portail des banques d'informations partageables (Gartner Group, la *Gazette officielle*) et aussi des outils communs (moteur de recherche, catalogue CUBIQ et autres répertoires), des liens vers des fournisseurs de services disponibles en format numérique seulement (Gale Group), des bulletins de veille (*InfoFlash*), des dossiers thématiques, des nouveautés, etc. Une refonte du portail est déjà en cours afin d'y ajouter un espace partageable de ressources documentaires pour des communautés de pratiques ou des groupes de même champ d'intérêt actifs au sein de l'État québécois. Ce portail mettra en scène la nouvelle offre de service du SID qui témoigne de l'évolution des services documentaires au gouvernement. Voyons plus en détail certains éléments de cette offre qui propose des services communs à toute la fonction publique. (Voir Tableau 1).

L'informatique documentaire

Le SID a développé au fil des ans une expertise peu commune en matière de traitement documentaire. Il a mis en place des outils de catalogage, de gestion de bibliothèque pour le réseau des bibliothèques gouvernementales. De par son mandat original, le SID a aussi développé des compétences pour offrir un service de bibliothèque clé en main à plusieurs ministères et organismes gouvernementaux⁵.

Ces organismes ont convenu d'une entente qui précise les différents services désirés. Ces ententes se traduisent, dans tous les cas, par des économies substantielles et un service renommé, de très grande qualité, confirmé dans un sondage réalisé en 1999.

La suite logique de ce premier mouvement est de proposer une offre intégrée en informatique documentaire à tout ministère, organisme, table de concertation, communauté de pratiques ou groupe ayant un même champ d'intérêt de la fonction publique, de même qu'aux bibliothèques et centres de documentation, qui désirent traiter, classifier et indexer la documentation acquise ou produite par l'organisation. À terme, l'évolution de ce service est ni plus ni moins qu'un mariage entre les sources acquises et les sources produites par une organisation, et leur dépôt dans une bibliothèque virtuelle chez le client ou, plus simple encore, dans une zone réservée du portail de l'information documentaire (Voir Tableau 2).

Accès direct

Tout citoyen a accès à la bibliothèque du Service de l'information documentaire pour consulter les documents imprimés, microfilmés ou multimédias. L'emprunt de documents de la bibliothèque du SID peut se faire par le biais du service de prêt entre bibliothèques. Le citoyen accède aussi à certains documents numériques (droits d'auteur obligent) et à d'autres références utiles à partir du portail du SID.

La rationalisation très sévère imposée au gouvernement dans les années 1990 a forcé le SID à se concentrer sur son mandat premier: celui de serviteur de

5. Ministère de l'éducation (MEQ), Régie des rentes du Québec (RRQ), Ministère du Conseil exécutif (MCE), Secrétariat du conseil du trésor (SCT).

l'État. C'est pourquoi les nouveaux développements sont pensés en fonction des serveurs de l'État et plus particulièrement des clientèles avec qui le SID a une entente de service.

RSVP : Recherche, Soutien à la Veille et Personnalisation

Dans ce contexte, et pour mieux répondre aux demandes du milieu gouvernemental en matière de recherche documentaire et de soutien à la veille, le SID offre un service RSVP, un service personnalisé en fonction des besoins du demandeur, d'un groupe ayant un même champ d'intérêt (par exemple les gestionnaires du gouvernement) ou d'une communauté de pratiques (par exemple les spécialistes de la sécurité informatique au gouvernement). L'*InfoFlash* est un des nouveaux outils développés à cette fin. Il s'agit d'un bulletin de veille conçu sur le modèle du *competitive intelligence*, c'est-à-dire l'analyse stratégique « proactive » qui présente des informations, nouvelles, suggestions de lectures, références, etc. Une vingtaine de sujets sont couverts actuellement et rejoignent près de 2000 abonnés.

Le service PARC (partage des ressources et des connaissances)

Le service PARC touche deux axes fondamentaux de la nouvelle économie, pour ne pas dire de la nouvelle bibliothéconomie : le premier préconise l'accès à des ressources numériques coûte que coûte, en dépit du caractère évanescent de l'information produite depuis l'arrivée de l'internet. Le second table sur la mise en valeur des connaissances plutôt que du document, ce qu'Albert Einstein commentait ainsi : « *La connaissance, c'est de l'expérience, le reste, c'est de l'information* ».

Le milieu documentaire s'est penché sur la meilleure façon de domestiquer l'internet et les documents numériques. Dans d'autres officines, on a réfléchi à l'importance de canaliser les processus de la connaissance⁶.

Le SID se situe aujourd'hui à mi-parcours, en quelque sorte, ce qui l'amène à travailler à des solutions de conservation avec des partenaires comme la BNQ et les Archives nationales. Ce qui l'amène aussi

à proposer des services de courtage en information pour répondre aux besoins documentaires croissants ou non satisfaits adéquatement dans la fonction publique.

Partage des ressources (PARC)

Ce service consiste à proposer aux ministères et organismes de la fonction publique du Québec de négocier auprès de fournisseurs d'information des ententes de groupe gagnant-gagnant. En effet, dans le cas où une entente de groupe est conclue, le fournisseur économise des frais d'administration et les partenaires payent moins cher le service ou, pour le même prix, ils économisent des frais d'administration.

Pour ce faire, le SID cible des fournisseurs communs d'information qui font affaire avec plusieurs ministères et organismes et il négocie avec eux. Le succès de l'opération dépend la plupart du temps de la collaboration des ministères et organismes.

Partage des connaissances (PARC)

Les personnes œuvrant dans un domaine ont souvent besoin d'échanger de l'information avec des collègues de la fonction publique du Québec. Ce service veut proposer à des communautés de pratiques une méthodologie, un canevas leur permettant de mettre en place une infrastructure documentaire facilitant le partage de leurs connaissances. Le portail de l'information documentaire fournira des outils technologiques pour répondre à ce besoin au fur et à mesure que la demande se précisera.

Le SID : de Corneille jusqu'à Davenport

Le triomphe du *Cid* (1637) consacrait Corneille dans son métier de dramaturge. Il dut néanmoins affronter « la querelle du *Cid* », une polémique qui naquit sans doute de conflits d'intérêts divers et des jalousies aiguisées par le succès de la pièce. On reprochait à Corneille de ne pas avoir respecté tout ce qui constitue l'idéal classique au théâtre, notamment les règles de la vraisemblance et de la bienséance ainsi que celle qui préconise la séparation distincte des tons et des

genres. On refusait à Pierre Corneille le choix des « larmes » : celles de la tragédie ou celles du rire. Il rénova pourtant la comédie et fut l'un des grands dramaturges à une époque où le théâtre connaissait de profonds bouleversements, une situation qui n'est pas sans rappeler ce que vit le milieu de l'information documentaire qui se retrouve à la croisée de deux époques :

■ celle d'une bibliothéconomie académique, contrainte à un cadre opérationnel normé, efficace, mais que d'aucuns trouvent trop rigide, en matière de catalogage par exemple ;

■ celle de l'internet, échevelée et impertinente, encore en quête de son identité, avec ses outils de recherche et de gestion de l'information approximatifs.

Ce pont entre deux réalités, celui tout en papier que nous a légué Corneille, et celui du tout-numérique de Davenport, constitue peut-être le premier chapitre d'une néobibliothéconomie en train de se définir un espace dans la communication cybernétique.

Reste à savoir si cet espace documentaire nous laissera le partage, en héritage.

Un des maillons faibles se situe, on le voit, sur le plan de la gestion de l'information, surtout numérique. On engrange un fouillis documentaire sur le disque rigide des ordinateurs et, au mieux, on en reproduit une partie dans un intranet ministériel que l'on complète avec des documents recopiés à partir de l'internet. Chaque organisation ignore ce qu'il y a dans l'intranet ministériel de son voisin. Comme si le but d'une organisation était de cultiver non pas l'efficacité et l'efficience mais plutôt le secret. Comme le dit Paul Piché dans une chanson de son premier album : on agit un peu beaucoup, au gouvernement comme « *les étudiants (qui) objectivement... gardent la connaissance entre eux, comme le riche son argent* ».

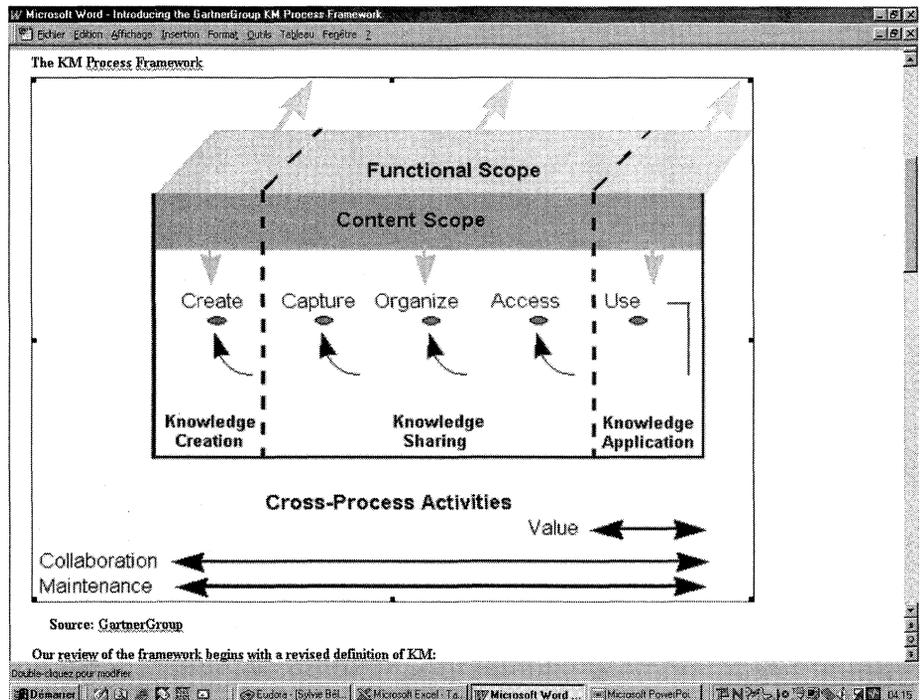
De la bibliothèque au partage des connaissances : une nouvelle réalité à apprivoiser.

Le triumvirat du SID

Aujourd'hui, avec l'avènement de l'internet, on peut être n'importe où dans le

6. Nonaka, Ikujiro. 1997. *La connaissance créatrice : la dynamique de l'entreprise apprenante*. Paris : DeBoeck Université.

monde et faire affaire avec le reste du monde. Ce phénomène fait pression non seulement sur les entreprises, mais aussi sur les gouvernements qui veulent attirer chez eux les entreprises, maintenir le niveau de vie de la population, et par le fait même, maintenir leurs programmes sociaux. C'est dans cette situation de concurrence que le SID a fait cet exercice de revoir son offre de service selon les exigences du nouveau cadre de gestion gouvernementale, pour de meilleurs services aux citoyens et pour un État plus performant. Des services qui s'attardent aux trois aspects fondamentaux du travail documentaire : l'acquisition, l'organisation et l'accès à l'information.



Collection " Bibliothèques "

un espace documentaire à explorer et exploiter

**Bibliothèques
et documents
numériques**

*Concepts, composantes,
techniques et enjeux*

par Alain Jacquesson
et Alexis Rivier

Les auteurs de ce livre démontrent qu'un nouvel espace documentaire, intégrant de façon continue papier et électronique, est en train de voir le jour. Tous les bibliothécaires et professionnels de la documentation sont concernés. Commandez-le vite.

ISBN 2-7654-0716-9 - 384 pages - 75,95 \$

Editions du Cercle de la Librairie

c/o L'AMAPCOT

289, Bd Desautels - Saint-Lambert J4P 1M8
Tél. : (450) 671-3888 - Fax : (450) 671-2121