

Abe Anhang,
Commission du centre de connaissances du Manitoba
Winnipeg (Manitoba)
anhang@mb.sympatico.ca
Tél. : (204) 947-2282

Projet de création d'un centre de connaissances au Manitoba : une démarche révolutionnaire en vue du développement d'une collectivité intelligente

Conférence de l'ASM, Toronto, 16 juin 1999

JE CRÉE DES LIENS, DONC JE SUIS : voilà peut-être ce que dirait aujourd'hui le philosophe René Descartes, lui qui, à sa manière, a révolutionné les systèmes de pensée du monde moderne. Peut-être sommes-nous à l'aube d'une nouvelle révolution, déclenchée dans une large mesure par Internet, cet outil dont nous commençons seulement à réaliser les effets.

Le présent document se veut le fondement et la justification philosophiques du projet rattaché à la création d'un centre de connaissances au Manitoba.

L'an dernier, à Victoria, nous déplorions le fait que le secteur des bibliothèques et le monde des affaires semblent être isolés l'un de l'autre. De plus, estimions-nous, pour que les bibliothèques réussissent à obtenir les fonds additionnels dont elles ont besoin pour leurs nombreux projets, il est urgent que les administrations supérieures des bibliothèques s'efforcent vraiment de communiquer avec le monde des affaires. Cette recommandation s'appuyait sur le fait que les bibliothèques ont fait l'objet d'incessantes mesures de compression et que la seule source de financement additionnel (à moins de faire directement appel au grand public pour assumer les frais d'exploitation) est le monde des affaires.

Par ailleurs, du côté du monde des affaires, on a convenu qu'il était grandement temps de s'associer à une ressource communautaire essentielle jusqu'ici négligée et assujettie au financement public des différentes collectivités municipales où se trouvent ces établissements.

Il est maintenant temps de passer à la phase 2 de cette croisade visant à obtenir le soutien du monde des affaires pour la création de la bibliothèque de l'avenir. Selon moi, en effet, les bibliothèques ont présentement l'occasion unique de démontrer leur valeur à la collectivité. Une fois que les gens auront pris conscience de la richesse de ces ressources, et en autant que l'on ait utilisé les moyens de communications appropriés, je crois pouvoir dire que les bibliothèques connaîtront une renaissance à laquelle elles ne s'attendaient pas.

Pour les besoins du présent document, j'aimerais m'attarder en particulier sur la situation de la ville de Winnipeg (Manitoba). Cependant, si j'en juge d'après les propos qui me sont venus aux oreilles ces deux derniers jours, j'ai l'impression que cette situation est la même que celle qui

prévaut partout ailleurs au Canada. En effet, à quelques détails près et compte tenu des différences d'ordre régional, les solutions proposées par Winnipeg pourraient être adaptées ailleurs.

HISTORIQUE : Il y a huit ans, environ, peut-être à compter de la guerre du Golfe (à défaut d'un autre point de repère), un certain nombre d'événements sont survenus et semblent avoir eu une incidence sur les bibliothèques et les attentes des gens à l'égard de ces dernières. Quant à savoir pourquoi ces événements se sont produits, ou pourquoi ils se sont produits au même moment, on n'en sait rien. Peut-être est-ce le fruit du hasard... Chose certaine, ils se sont bel et bien produits et ont eu pour effet de modifier les attentes des gens vis-à-vis les bibliothèques, peut-être de façon permanente.

Nous avons tous entendu parler des réductions de l'effectif auxquelles ont procédé les entreprises au cours de la dernière décennie. De mon temps, on parlait de « mises à pied ». Aujourd'hui, il s'agit plutôt d'une « réduction de l'effectif ». Bel euphémisme... En bout de ligne, bien sûr, et quel que soit le terme utilisé, si une telle chose vous arrive, à vous ou à un être cher, le résultat est le même : vous avez perdu votre emploi.

Cependant, la véritable différence avec les dernières réductions de l'effectif résidait en ceci que cette fois, les mesures de compression touchaient non seulement les petits salariés et les employés à salaire horaire, mais aussi les cols blancs, les gestionnaires et les professionnels.

Cette situation découlait en partie de la récession et du ralentissement général de l'activité économique. Elle est aussi attribuable à un autre problème infectieux (du moins du point de vue de l'employeur), à savoir : le coût abusif des avantages sociaux. Ainsi, à une certaine époque, le coût des avantages sociaux, sous forme d'assurance collective additionnelle, de politiques d'assurance-maladie élargies, d'assurance-emploi, de congés payés, de prestations de retraite, et ainsi de suite, dépassait en moyenne le coût du régime de solde et d'indemnité par une marge d'environ 30 %. Ajoutez à cela la norme établie par les tribunaux et en vertu de laquelle on accorde environ une semaine de salaire pour chaque année d'emploi en cas de cessation de fonction d'un employé permanent, et vous aurez un aperçu de la situation. Si le maintien des effectifs à temps plein coûte cher, il en coûte encore plus cher de les laisser partir. Alors, à quoi bon prendre la peine d'engager de tels employés? Soudainement, donc, les employeurs ne juraient plus que par le « travail à forfait » et la « sous-traitance ».

Ainsi, même lorsque l'économie connaît un regain (comme c'est le cas présentement), on compte de moins en moins d'employés et de plus en plus de travailleurs à contrat. Les gens qui se retrouvaient en chômage par suite d'une réduction des effectifs, loin de se tourner les pouces en attendant de récupérer un poste qui n'existait plus, se débrouillaient tout seuls et adoptaient, à défaut d'un autre mot, une démarche « entrepreneuriale ». Bon nombre d'entre eux ont ainsi créé leurs propres entreprises et sont devenus leurs propres patrons.

De nouvelles entreprises ouvraient donc leurs portes et embauchaient leurs propres nouveaux employés à un rythme plus rapide que celui des sociétés et des gouvernements qui avaient mis ces derniers à pied. Pour chaque emploi supprimé au milieu des années 90 dans une grande usine, on en créait 1,5, principalement dans les petites entreprises. Ce phénomène a eu pour effet de favoriser l'innovation, car il est bien connu que les petites entreprises (pour différentes raisons probablement rattachées à leur taille, à leur souplesse et à leur créativité) innovent à un rythme à peu près deux fois plus rapide que celui observé dans les grandes entreprises.

Pour résumer, donc, les mesures de réduction de l'effectif prenaient cette fois-ci une ampleur sans précédent, et visaient non seulement les travailleurs rémunérés à l'heure, mais aussi les gestionnaires et les personnes en cheminement de carrière. De plus, grâce aux régimes de cessation d'emploi, de nombreuses personnes quittaient leur emploi les poches pleines et le regard tourné vers de nouvelles perspectives. Ce qui s'est produit alors était prévisible : beaucoup sont devenus consultants et ont établi leurs bureaux à la maison ou dans de petits locaux. Dans bien des cas, ces personnes dispensaient exactement les mêmes services qu'auparavant à leurs anciens employeurs (notamment lorsque leurs services étaient à nouveau nécessaires par suite de l'amélioration des cycles économiques), bien que selon des modalités d'emploi différentes. Maintenant, les employés n'étaient plus des employés. Ils étaient des gens d'affaires indépendants et autonomes, qui exerçaient un contrôle beaucoup plus grand sur leur propre destinée! En fait, la perte de la sécurité que représente un chèque de paye était compensée par le fait de ne plus avoir à obéir à des ordres, ou de ne plus être à la merci d'un patron ou des humeurs de celui-ci. Maintenant, ces personnes étaient libres de fixer leur propre horaire, d'exercer leurs fonctions où bon leur semblait et d'exécuter les travaux qui leur convenaient. Elles étaient libres de dire « non » si un client donné devenait difficile. En abandonnant la sécurité, donc, elles gagnaient la liberté.

Multipliez cette situation par plusieurs centaines de milliers de Canadiens, et vous réaliserez qu'une toute nouvelle industrie venait de naître.

Et ce n'est là qu'une partie du grand bouleversement.

En effet, il faut aussi tenir compte du grand nombre de familles monoparentales au sein desquelles la personne qui prend soin des enfants doit aussi travailler. Pour une telle personne, il est souvent avantageux de travailler à la maison et selon un horaire flexible. Voilà qui représente la solution idéale pour un travailleur à contrat : contrôler son horaire et le déroulement de son travail, tout en étant à la maison lorsque les enfants reviennent de l'école ou sont malades. Le travail à forfait convenait mieux au chef de famille monoparentale qu'un emploi pour lequel il faut se rendre dans un bureau du centre-ville et se plier à l'horaire dicté par le patron.

Enfin, ajoutez à cela le fait que les emplois et les exigences qui s'y rattachent sont maintenant en évolution constante. On demande aux personnes d'utiliser des ordinateurs avec lesquels ils sont peu familiers. On leur demande aussi d'exécuter des tâches qui, il y a quelques années à peine, n'existaient pas encore. Qui se charge de la formation et du recyclage de la main-d'œuvre? Les

gros employeurs peuvent le faire, mais à un certain prix. Les petits employeurs, eux, ne peuvent se le permettre ou n'en sont pas capables. Par surcroît, il n'est pas rentable, pour une petite entreprise, d'élaborer un programme de formation à l'intention d'un petit groupe de personnes. Dans une telle situation, les employés sont souvent laissés à eux-mêmes. Qu'advient-il alors du recyclage?

En bout de ligne, notre société se doit d'établir des structures pour assurer cet apprentissage, que ce soit pour le travailleur mis à pied, le travailleur à contrat ou le travailleur qui doit se recycler pour retourner sur le marché du travail ou pour obtenir son propre contrat.

Fondamentalement, il s'agit d'un endroit où il serait possible d'apprendre et d'acquérir ce que les sociétés de conseil en gestion connaissent mieux que quiconque dans notre société, à savoir, le « capital intellectuel ». Le capital intellectuel représente en effet la marchandise et le fonds de commerce de ces sociétés.

Thomas A. Stewart, dans le livre novateur qu'il a écrit à ce sujet (« Intellectual Capital, The New Wealth of Organizations ») décrit succinctement le capital intellectuel, c'est-à-dire :

« Sur le plan de la concurrence, l'information et la connaissance constituent les armes thermonucléaires de notre époque. La connaissance est plus précieuse et plus puissante que les ressources naturelles, les grosses usines et les ressources financières massives. Quelle que soit l'industrie en cause, les entreprises qui réussissent sont celles qui disposent de la meilleure information ou qui l'utilisent de la façon la plus efficace. Il ne s'agit pas nécessairement des entreprises les plus puissantes. Walmart, MicroSoft et Toyota ne sont pas devenues de grandes entreprises parce qu'elles étaient plus riches que Sears, IBM et General Motors, bien au contraire. Elles disposaient cependant d'une chose bien plus précieuse que les actifs matériels ou financiers. Elles disposaient du capital intellectuel. »

Le présent document soutient la position selon laquelle les activités de formation ou de recyclage (selon le cas) devraient avoir lieu dans un établissement tel que le centre de connaissances ou dans un endroit similaire à celui-ci (car, en fin de compte, le nom qu'on lui donnera importe peu; seule compte sa fonction).

Nous enregistrons, au chapitre du recyclage permanent, une demande beaucoup plus forte que jamais auparavant dans l'histoire de l'humanité. L'évolution est constante. Les secteurs privé et public sont tous les deux conscients de cette situation, et y réagissent chacun à sa façon. La question est la suivante : quand et comment assurer le recyclage? Existe-t-il une façon plus efficace d'y arriver? Les institutions en place devraient-elles se joindre au secteur privé et participer à cette nouvelle initiative?

Actuellement, les programmes de recyclage peuvent être offerts dans différents contextes et ils le sont, mais souffrent d'une certaine fragmentation et d'un manque d'uniformité. Comment le secteur public peut-il savoir ce dont le secteur privé a besoin en personnel qualifié si les

responsables de ces deux secteurs ne communiquent pas entre eux et ne coopèrent pas? En fait, plusieurs institutions en place se font concurrence pour offrir certains aspects de ce recyclage. On observe des cas de chevauchement coûteux. Oui, bien sûr, vous pouvez suivre des cours d'enseignement le jour ou le soir. Oui, bien sûr, vous pouvez vous rendre dans une bibliothèque et (avec un peu de chance) y trouver ce que vous cherchiez, bien qu'actuellement, les bibliothèques ne soient pas particulièrement bien outillées à cette fin. Oui, bien sûr, vous pouvez tenter de trouver un ministère gouvernemental qui se consacre au développement économique, ainsi qu'un incubateur et des fonds pour concrétiser votre nouvelle initiative. Malheureusement, tous ces services ne sont pas réunis sous le même toit. La pagaille règne et il faut savoir exactement ce que l'on cherche avant d'entreprendre des démarches pour l'obtenir.

Nous proposons donc la création d'un centre de connaissances, qui offrirait un assortiment des différentes options, réunies sous un même toit, et qui serait situé au centre-ville, dans les locaux actuels de la section principale de la Winnipeg Centennial Library. Cette section constituerait d'ailleurs le pivot du centre, qui serait bien plus qu'une bibliothèque élargie. Ainsi, on y annexerait des éléments essentiels tels que le Market Driven Training Centre et les services de formation à distance du Red River College, ainsi que les services d'éducation permanente et de formation à distance de l'Université de Winnipeg. Il s'agit là de deux établissements reconnus qui offrent déjà des cours de formation pratique pour le nouveau marché du travail. Différents autres organismes provinciaux et municipaux oeuvrant dans le secteur du développement économique seraient également représentés. Quant au Centre de services aux entreprises du Canada et du Manitoba, il se situerait au cœur même de cette bibliothèque du millénaire.

Le concept sous-jacent du centre de connaissances repose sur le fait que nous disposons d'immeubles multifonctionnels qui favorisent les initiatives conjointes. Il en résulte un certain nombre d'effets de synergie et d'économies. Du point de vue du client, il est possible de tout trouver sous le même toit, un peu comme lorsqu'on se rend dans un centre commercial pour y faire toutes ses emplettes. En résumé, donc, il s'agirait d'un centre multi-service.

Nous croyons que le fait de réunir toutes les fonctions sous un même toit pourrait avoir des effets forts nombreux sur le plan de la synergie. Bien que cela permettrait bien sûr d'éviter bon nombre de cas de double emploi (il ne serait plus nécessaire, par exemple, que chaque établissement dispose de sa propre bibliothèque), le meilleur argument en faveur du centre réside peut-être en ceci qu'un tel établissement centralisé et polyvalent donnerait aux citoyens partageant les mêmes intérêts l'occasion de se rencontrer et de communiquer, non seulement entre eux, mais aussi avec les éducateurs, les professionnels et les gens d'affaires qui seraient également présents sur les lieux (un peu comme dans le cadre d'un programme de mentorat).

Alors que les gens étaient de plus en plus nombreux à choisir la voie de l'entrepreneuriat (pour une raison ou pour une autre, comme on l'a expliqué précédemment), on observait au même moment des progrès importants dans le monde de la technologie. Ces progrès ont également eu des effets substantiels sur les changements que l'on attend de la part des bibliothèques.

Il est très important de faire le suivi de ces changements, car ils semblent s'être manifestés eux aussi à l'époque de la guerre du Golfe, et surviennent depuis à un rythme dont l'accélération suit une courbe exponentielle. Voici quelques-uns de ces changements technologiques :

Livraison de nuit et à coût modique des colis; services de photocopie 24 heures sur 24, offrant le matériel technologique de pointe pour les diapositives, ainsi que d'autres appareils audiovisuels grâce auxquels même les plus petites entreprises sont en mesure de créer des présentations de premier ordre; messagerie vocale, téléphones cellulaires et par satellite, et services de réception d'appels grâce auxquels il n'est plus nécessaire de disposer d'un bureau et d'avoir recours à des réceptionnistes (bureaux virtuels); services d'appels interurbains directs nationaux et internationaux, offerts à des prix avantageux; dispositifs de vidéoconférence bureautique en temps réel, que l'on peut intégrer à un ordinateur pour seulement 160 \$; télécopieurs bon marché et transmission à bas prix; tarifs « super réduits », permettant d'aller de Winnipeg à Toronto et d'en revenir pour moins de 300 \$. Sans oublier, bien entendu, la sous-structure et la superstructure du courrier électronique et d'Internet. Que de changements ces percées technologiques ont apportés dans nos vies!

Tout comme les employés qui, mis à pied par suite d'une réduction des effectifs, se rendirent compte que cette dernière pourrait bien être la meilleure chose qui leur soit jamais arrivée, compte tenu de tous les changements importants survenus en matière de technologies, et du fait que celles-ci sont disponibles à bas prix, ces mêmes personnes réalisèrent soudainement que pour offrir les mêmes services qu'une grande entreprise, elles n'avaient pas besoin de toutes les technologies que les grandes sociétés étaient autrefois les seules à pouvoir s'offrir. Par suite de la diminution des coûts, n'importe qui pouvait maintenant s'offrir un ordinateur, ainsi que tous les avantages s'y rattachant. N'importe qui pouvait s'offrir un service d'appels interurbains. N'importe qui pouvait s'offrir un bureau virtuel, grâce auquel la personne avec qui on fait affaire ne peut savoir si l'exposé qu'elle a reçu a été exécuté la veille à Kinko, ou plusieurs semaines à l'avance au siège social d'une grande société. Les grandes et les petites entreprises se retrouvaient soudain sur un pied d'égalité, et la plupart des consommateurs n'y trouvaient rien à redire.

Où donc ces nouveaux entrepreneurs iront-ils chercher leur information? Où passeront-ils leurs journées? Resteront-ils à la maison, ainsi que certains l'ont dit?

Peut-être bien, mais, à la lumière des comportements observés par le passé, cela est peu probable. Les gens n'hibernent pas. En tant qu'êtres sociables, ils aiment sortir de la maison (ne serait-ce que pour éviter le divorce!). Pensons aux débuts de la télévision au Canada. Beaucoup prédisaient alors que cette nouvelle invention porterait un coup fatal à l'industrie cinématographique et aux salles obscures. Cette opinion était en fait si répandue que tous et chacun tenaient pour acquis que le cinéma n'en avait plus que pour quelques mois. Regardez autour de vous aujourd'hui : les salles de cinéma poussent comme des champignons. On tourne de plus en plus de films. Les gens aiment encore fréquenter leurs semblables. Les taux de fréquentation sont plus élevés que jamais.

Si, par exemple, le centre de connaissances possède ce dont les gens ont besoin, ces derniers l'adopteront. Nous devons simplement connaître notre marché et répondre aux besoins de la clientèle. Évidemment, il faut que l'étude de marché exécutée pour déterminer notre créneau soit exacte et valide.

Un cas observé récemment dans la ville de Winnipeg démontre qu'il faut éviter de prendre l'information et les statistiques au pied de la lettre. Il y a un an environ, alors que nous étions sur le point de fixer nos objectifs pour la campagne de la bibliothèque du millénaire, on nous a demandé d'exécuter une étude préliminaire pour déterminer si notre collectivité était disposée à financer la rénovation de notre bibliothèque et les ajouts à cette dernière. L'un de nos « arguments de vente » reposait sur la question de savoir si les dirigeants du milieu des affaires ressentaient le besoin d'une bibliothèque de gestion moderne et élargie (un prolongement du Centre de services aux entreprises du Canada et du Manitoba). Les résultats de l'étude, lorsqu'ils nous sont parvenus, n'ont pas manqué de nous ébranler.

Parmi la vingtaine de cadres supérieurs interrogés, aucun ne croyait en la nécessité d'une bibliothèque de gestion, puisqu'aucun ne prévoyait l'utiliser personnellement! Eh bien, il s'est avéré que quelques mois avant le sondage, le Centre de services aux entreprises du Canada et du Manitoba avait quitté les bureaux qu'il occupait dans les étages supérieurs d'un immeuble pour s'installer dans les locaux d'un établissement de vente au détail situé au centre d'un quartier commercial fort achalandé. En peu de temps, le nombre de visiteurs avait doublé et presque triplé.

Il fallait maintenant répondre à la question suivante : Qui étaient ces clients, s'ils n'étaient pas les dirigeants d'entreprise que nous avons interrogés?

Heureusement pour nous, des statistiques détaillées étaient disponibles, car le Centre de services aux entreprises du Canada et du Manitoba avait maintenu sa pratique consistant à faire signer les gens (sans doute pour des raisons de sécurité) à leur arrivée. Ainsi, nous avons constaté avec surprise qu'un certain nombre des cadres supérieurs et des consultants en gestion qui rédigeaient des rapports pour ces mêmes dirigeants d'entreprise qui avaient prétendu ne pas avoir besoin d'une bibliothèque de gestion, comptaient parmi les clients les plus fidèles du centre! Et voilà pour les sondages et le soin avec lequel il faut les analyser.

Qu'en était-il du reste de la clientèle? On y comptait de nombreux entrepreneurs, hommes et femmes, (certains se préparant à entrer dans les affaires pour le premier mois), des étudiants, des dirigeants de petite et de moyenne entreprise et, bien sûr, des chercheurs. Cependant, les clients les plus nombreux étaient de loin les gens qui se définissaient comme des « consultants ». Ces personnes venaient ici chercher de l'information, souvent dans le cadre d'une affectation, et le Centre de services aux entreprises constituait pour elles une source de données brutes.

Finalement, comme vous le savez, et après avoir éclairci le mystère des «non-utilisateurs», nous avons opté pour une campagne de financement auprès du public et de l'ordre de 7 à 10 millions de dollars. Ce faisant, nous gardions à l'esprit qu'il existe une toute nouvelle catégorie d'utilisateurs.

Qui sont les personnes à l'intention de qui nous souhaitons élargir la bibliothèque et créer un centre de connaissances? Ou, pour employer le jargon du marketing, quel est notre marché cible?

Premièrement, allons-y de quelques observations générales sur les répercussions de la surabondance de l'information, puisque c'est de cela qu'il s'agit. Devant les proportions épidémiques que prend le volume de l'information disponible (on le voit maintenant doubler et tripler à un rythme hallucinant), les disciplines tendent à se spécialiser, à se sous-spécialiser, et à se spécialiser encore. Au fur et à mesure que la matière des différentes disciplines devient plus spécialisée, on constate l'isolement de divers domaines de connaissances. Il importe peu que les médecins et les comptables ne puissent parler le même langage. Toutefois, lorsque des médecins pratiquant des spécialités différentes parviennent à peine à se comprendre, il y a peut-être lieu de s'inquiéter.

Il s'agit là, pourrait-on dire, d'un phénomène de DIVERGENCE. Il est attribuable à une surabondance de connaissances et d'information. Comment doit-on y faire face?

Certains membres de l'industrie du marketing en sont venus à considérer chaque divergence comme un segment distinct, et ont commencé à positionner leurs produits en fonction de chaque créneau, d'où l'expression «marketing de créneaux». Découvrez quels sont les besoins de chaque petit créneau, répondez à ces besoins et créez une nouvelle entreprise : voilà ce que conseillaient les experts en marketing, pour qui il devenait avantageux d'encourager la divergence.

Évidemment, la divergence entraîne la segmentation, qui engendre elle-même la fragmentation. On y perd quelque chose sur les plans de la diversité et de la possibilité, pour des personnes oeuvrant dans des disciplines différentes, de rencontrer des gens susceptibles de leur ouvrir de nouvelles perspectives. Par exemple, un médecin sera-t-il un meilleur médecin s'il ne suit que des cours de sciences et s'il néglige les arts? Sera-t-il un meilleur médecin s'il ne s'associe qu'avec des médecins dont l'unique spécialité est la même que la sienne? On aurait peut-être intérêt à insister davantage sur les bienfaits des rapports avec autrui, et à encourager le foisonnement des spécialités et des idées, puisqu'il est bien connu qu'une large part de la pensée créative découle précisément de la situation où des personnes issues de disciplines et de milieux différents se rencontrent, communiquent entre elles et confrontent leurs vues.

Alors que le monde de la technologie tend vers la CONVERGENCE, à savoir l'établissement d'un même système d'exploitation pour les disques CD-ROM, les téléviseurs, les ordinateurs, les appareils audio, le téléphone et le câble, on observe l'émergence d'un principe fondamental

parallèle et en vertu duquel il conviendrait d'agencer des services d'enseignement qui ont toujours été distincts. La convergence dans le domaine de l'éducation permanente, pour ainsi dire.

Actuellement, les cours de l'éducation permanente (parrainés dans la plupart des cas par des universités et des collègues) s'inscrivent dans des programmes distincts aussi nombreux que diversifiés. Souvent, ces programmes se chevauchent et il en résulte une certaine redondance. Par exemple, il est très peu opportun d'offrir trois ou quatre cours d'anglais, langue seconde, dans une ville où le taux d'immigration est bas, et lorsque chacun de ces cours est peu fréquenté. Quand les ressources sont restreintes, il faut miser sur la diversité et éviter ainsi les cas de double emploi.

De même, on est conscient du fait qu'une bibliothèque de gestion doit se trouver dans un secteur achalandé, là où ses usagers éventuels y auront le plus facilement accès. Si les petites entreprises constituent le marché cible, pourquoi ne pas leur offrir le meilleur accès possible aux technologies de pointe et à l'information rattachée à leurs secteurs d'activité, et ce, sous le même toit? On doit les inciter non seulement à communiquer les unes avec les autres, mais aussi à rencontrer les éducateurs professionnels spécialisés dans leurs domaines. Les enseignants en marketing auraient intérêt à rencontrer les gens qui exercent des fonctions de marketing sur le terrain. Ces personnes ont beaucoup à apprendre les unes des autres, et le fait de les réunir ne peut-être qu'avantageux pour les deux parties.

En effet, pourquoi les incubateurs d'entreprises ne feraient-ils pas partie intégrante du centre? Pourquoi ne pas aller plus loin et ne pas inviter les institutions financières à s'installer dans de petits bureaux ou derrière un comptoir pour offrir et décrire leurs produits aux clients éventuels? Pourquoi ne pas demander aux ministères gouvernementaux de collaborer plus étroitement aux efforts visant à encourager le développement des entreprises et, à cette fin, d'être présents là même où se trouvent leurs clients et où ceux-ci peuvent les rencontrer?

L'importance d'Internet en matière de communications -

Lorsque les ordinateurs sont apparus, à la suite du lancement d'ENIAC à l'Université de Pennsylvanie, en 1946, on les a d'abord présentés comme des appareils permettant d'effectuer rapidement des calculs pour les missiles balistiques qui devaient être programmés en cours de vol. Personne, en effet, n'était en mesure d'effectuer les calculs correctifs assez rapidement pour suivre la trace du missile et orienter sa trajectoire. Seul un entrepôt rempli de tubes à vide pouvait exécuter cette opération, et les choses en restèrent là, bien sûr, jusqu'à l'invention et à la mise en œuvre du transistor. Depuis, on a comprimé et miniaturisé le transistor à tel point qu'une chose dont l'entreposage aurait auparavant nécessité un immeuble de 40 étages peut maintenant tenir dans un ordinateur de bureau.

On a toutefois découvert que les ordinateurs pouvaient non seulement calculer plus vite, mais aussi repérer les modèles avec plus de rapidité. Ainsi, l'une des principales fonctions cognitives humaines (la capacité de déterminer les codes et les modèles) fut déléguée à l'ordinateur.

Enfin, au fur et à mesure de l'évolution des technologies rattachées au courrier électronique et à Internet, l'informatique a pris une toute nouvelle dimension que personne n'aurait su prédire il y a à peine une décennie, c'est-à-dire au début de la guerre du Golfe. Nous parlons ici, bien sûr, de la révolution des communications que ces progrès ont déclenchée.

On commence à se rendre compte que la véritable révolution réside dans la capacité d'envoyer des messages électroniques et même de parler à une personne se trouvant dans n'importe quelle région de la planète à des frais très minimes. Selon mes amis du monde des affaires, Internet sera bientôt utilisé massivement pour le commerce. D'ailleurs, des milliers de sites Web commerciaux apparaissent chaque jour. Rien que dans les deux ou trois dernières années, la vitesse du commerce et des communications au sein des professions a augmenté de façon marquante.

Des amis de la profession médicale m'ont signalé que bon nombre de leurs journaux médicaux sont maintenant diffusés par voie électronique. Au lieu d'être publiés mensuellement ou tous les deux mois, ces documents sont désormais mis à jour chaque semaine ou même, dans certains cas, quotidiennement, toujours par l'entremise d'Internet. Les articles offerts sur Internet sont souvent accompagnés de l'adresse électronique de leurs auteurs. Parfois, ces derniers ont même pris la peine d'afficher leurs travaux sur un site Web. Il est alors extrêmement facile de communiquer directement avec eux. Ainsi, il est possible, pour les médecins, de communiquer entre eux à l'échelle mondiale et presque instantanément, à propos de n'importe quel sujet. Alors qu'autrefois, les médecins devaient attendre les conventions annuelles ou s'en remettre à leurs journaux pour faire connaître les résultats de leurs travaux, ils peuvent maintenant confronter leurs vues à l'échelle mondiale aussitôt qu'ils ont une découverte quelconque à porter à l'attention du milieu médical.

Dans le domaine du droit, les jugements rendus dans l'Ouest canadien sont maintenant affichés sur Internet. Dans la plupart des cas, et compte tenu du fait qu'il s'agit déjà d'un tout petit marché, la demande pour la version papier de ces publications n'est pas assez forte pour justifier un tirage limité. Les recueils de jurisprudence sur support papier en sont probablement à leurs derniers jours. Tous ces changements, rappelons-le, sont survenus au cours des deux ou trois dernières années!

De quelle façon cette situation touche-t-elle les bibliothèques et leurs activités?

EN PROFONDEUR, c'est le moins qu'on puisse dire. En fait, on ne saurait trop insister sur l'ampleur de ces répercussions.

Pour bien comprendre les effets de la nouvelle révolution des communications, il convient peut-être de se tourner vers les enseignements de Marshall MacLuhan, l'extraordinaire gourou canadien des communications (et ancien Winnipegois, dois-je ajouter), décédé il y a vingt ans environ.

Il demeure celui qui a le mieux résumé le phénomène. Évidemment, il faut garder à l'esprit qu'au moment de son décès, le courrier électronique et Internet ne relevaient pas du domaine public comme c'est le cas aujourd'hui. Ses prévisions et ses observations se fondaient sur des comparaisons établies entre des technologies antérieures, telles que la presse écrite par rapport à la radio et à la télévision.

« Le média constitue le message même. » « Le village planétaire. » « Le média est un prolongement de notre système nerveux. » « Le média fait en sorte que l'on participe instantanément à l'existence d'autrui. » Tous ces concepts sont de lui, et remontent pour la plupart aux années 50 et 60.

Pas plus loin que dans les années 60, et se fondant sans doute sur une compréhension instinctive de l'effet des médias sur la collectivité, il avançait que la révolution des communications surviendrait bientôt et que, par suite de celle-ci, chaque personne ferait partie intégrante du village planétaire. De plus, prévoyait-il, les personnes participeraient de plus en plus étroitement à la vie de leurs semblables.

Et bien sûr, c'est tout à fait ce qui s'est produit. Il est étonnant, aujourd'hui, de constater jusqu'à quel point les prévisions de MacLuhan se sont avérées exactes, pas tant pour ce qui touche aux effets de la télévision dans nos vies que pour les répercussions d'Internet dans nos existences.

Ainsi, il suffit de consulter les récents comptes rendus de la guerre du Kosovo pour constater que l'Armée de libération du Kosovo a alerté l'opinion mondiale grâce à Internet. Ces messages ont été récupérés par des centaines de personnes assises devant leur écran d'ordinateur partout dans le monde. Grâce à ces personnes, le compte rendu des atrocités que l'on sait a été transmis aux médias et a fait la manchette à l'échelle internationale, ce qui a fait pencher l'opinion publique en faveur des victimes. Il s'agit là probablement du premier cas où un petit groupe de pression parvient à diffuser son histoire sur Internet et à attirer ainsi l'attention du monde entier. Compte tenu du succès obtenu par ce groupe, il ne fait aucun doute que cette tactique sera employée de nouveau par d'autres minorités désireuses de faire connaître leurs revendications légitimes ou perçues. Abstraction faite de mes opinions personnelles concernant le Kosovo ou toute autre affaire de ce genre, je crois pouvoir dire que lorsqu'il s'agit d'attirer l'attention mondiale sur une cause donnée, l'accès libre et ouvert à Internet est certainement préférable aux moyens habituellement utilisés par les terroristes.

INCIDEMMENT, POUVEZ-VOUS IMAGINER DE QUELLE FAÇON AURAIENT ÉTÉ ACCUEILLIES LES IDÉES D'UN ICONOCLASTE TEL QUE KARL MARX, SI CELUI-

CI AVAIT EU ACCÈS À LA TECHNOLOGIE D'INTERNET AU MOMENT OÙ IL ÉTUDIAIT ET FORMULAIT SES RÉFLEXIONS AU BRITISH MUSEUM?

Quel effet cette technologie a-t-elle dans nos vies quotidiennes? Quels effets pouvons-nous raisonnablement prévoir pour le proche avenir? Aujourd'hui, selon un article de fond récemment publié dans la revue Time, plus de 40 % des adolescents vérifient s'ils ont reçu du courrier électronique avant de partir le matin, ou un peu plus tard à l'école s'ils n'ont pas d'ordinateur à la maison. Cette situation a de quoi étonner quand on sait qu'Internet est universellement accessible depuis moins de cinq ans.

Il s'agit là d'un bouleversement aussi soudain qu'immense. Toute une nouvelle sous-culture est en train de se développer autour d'Internet, et nos enfants y adhèrent massivement. Il est impossible, à ce stade-ci, de savoir où nous mènera ce phénomène.

Tout ce que nous savons avec certitude, c'est qu'il s'agit là d'un nouveau mode de communication avec lequel la nouvelle génération est très à l'aise. Devons-nous l'ignorer, ou l'adopter nous aussi? Qu'avons-nous à y gagner ou à y perdre? Si nous l'adoptons, que devrions-nous faire pour nous familiariser avec ce média? Voilà sur quoi portera le reste du présent document.

Internet permet la transmission rapide de l'information, ainsi que la communication instantanée et virtuelle. La question de savoir si l'information transmise sur Internet est exacte ou non fait l'objet d'un important débat. Internet n'est soumis à aucun contrôle. Sous réserve des lois actuelles concernant la diffamation et le droit d'auteur, n'importe qui peut transmettre ce que bon lui semble, et les messages véhiculés ne sont assujettis à aucune mesure de filtrage ou de contrôle. Soudainement, chacun est libre de jouer à l'éditeur, mais il n'y a plus de rédacteur en chef. Cette situation constitue en soi un retournement extraordinaire.

Il n'y a personne pour faire la distinction entre les renseignements exacts et les faux, pour séparer les bons documents des mauvais, ou le bon grain de l'ivraie. Par exemple, essayez de taper, dans le répertoire ou le moteur de recherche de votre choix, un sujet quelconque tel que « système solaire », et vous aurez soudainement accès à des milliers, voire à des centaines de milliers de sites. Les réponses apportées par le moteur de recherche risquent aussi de vous surprendre.

DIAPOSITIVE

En fait, et par suite d'une recherche effectuée la semaine dernière en vue de la préparation du présent exposé, je me suis rendu compte qu'il existe, sur altavista.digital.com, pas moins de 123 263 sites Web sous la rubrique « système solaire ». Ce qui m'étonna le plus, cependant, fut de constater la présence, à l'article 8 de la liste, d'un site Web porno fort répandu. Me demandant pour quelle raison un site porno apparaissait sous la rubrique « système solaire », j'ai poursuivi mon exploration (strictement pour le bien de la science, je le jure), et le moteur de

recherche m'est revenu avec le message suivant : « *Vous souhaitez rencontrer des filles qui vous feront voir des étoiles?* ».

Je fus alors tenté d'aller vérifier à la rubrique « constellations », mais il me vint à l'esprit que le message « *BEAUTÉS CÉLESTES* » allait sûrement apparaître à l'écran. Je mis donc fin à ma recherche.

Et voilà pour l'importance d'un processus de contrôle ou de filtrage, ou la façon dont certaines personnes savent déjà comment infiltrer une catégorie de sites Web en faisant preuve d'un peu de créativité!

Mais revenons-en à des questions plus sérieuses :

Comment composer avec une telle pléthore de renseignements? Qui peut nous orienter dans nos recherches sur Internet, et nous indiquer les meilleurs sites le plus rapidement possible?

Selon moi, les BIBLIOTHÈQUES doivent redevenir les fournisseurs d'information fiables et importants qu'elles ont toujours été. Les bibliothécaires, plutôt que de rester à la traîne, doivent prendre l'initiative des efforts visant à composer avec ce nouveau système de diffusion de l'information. S'ils ne le font pas, ils risquent de perdre leur raison d'être, c'est-à-dire le devoir et la capacité d'aider efficacement les gens à trouver les renseignements qu'ils cherchent.

Il est fort possible que le secteur privé manifeste de l'intérêt vis-à-vis la modernisation des bibliothèques et devienne un intervenant de premier plan à cet égard, tout comme il a contribué de façon significative à la diffusion des livres par l'entremise des grandes librairies et la vente de livres par Internet. En économie, on nous enseigne qu'aucun monopole n'est éternel. Ainsi, si le système de distribution dont nous disposons est dépassé, il est certain que les gens trouveront d'autres façons de combler leurs besoins.

Selon nous, donc, il importe que les bibliothécaires, qui jouissent d'une formation unique (anciennement axée en majeure partie sur le secteur de l'imprimé), deviennent maintenant les experts de la recherche d'information électronique. Les bibliothécaires ne sont pas et ne doivent pas devenir l'équivalent des commis vendeurs en fonction dans les grandes librairies. Ils ont un rôle beaucoup plus important à jouer.

Peu importe l'ampleur que prendra la prolifération des ordinateurs, et peu importe que chaque ménage en possède un (comme on le prédit déjà par suite de la diminution des prix), le fait demeure qu'il sera très difficile d'obtenir, à partir d'Internet, des renseignements fiables et exacts en temps opportun. Nos clients auront reçu la formation nécessaire pour exécuter des recherches peu complexes, mais cela va de soi. Souvenez-vous que dans les bibliothèques traditionnelles, les gens pouvaient aussi trouver eux-mêmes les livres qu'ils cherchaient. Pourtant, on avait quand même besoin des services d'un bibliothécaire. Aujourd'hui, compte tenu du très grand nombre de sites Web et de l'épouvantable surcharge d'information à

laquelle la plupart d'entre nous sommes soumis, nous avons plus que jamais besoin d'aide pour trouver ce que nous cherchons. À mon avis, il y a déjà plus de sites Web que de livres dans le monde. Nous parlons ici de situations de plus en plus complexes, toutes attribuables à la surabondance de l'information.

Qu'arrivera-t-il le jour où un adolescent se rendra à la bibliothèque pour y demander de l'information sur plusieurs carrières à propos desquelles il souhaite se faire une idée plus précise? Internet ne fournira pas ces renseignements automatiquement. L'intervention d'un professionnel sera nécessaire.

Qu'arrivera-t-il le jour où une personne âgée souhaitera obtenir de l'aide pour faire des recherches en rapport avec un traitement médical quelconque. Ici encore, bien que les sites Web se comptent par milliers, un bibliothécaire qualifié sera en mesure de venir en aide à ce client.

Selon nous, on aura toujours autant besoin de bibliothécaires compétents et ayant une solide formation. En fait, peut-être les compétences spéciales de ces derniers nous seront-elles plus nécessaires que jamais. Inévitablement, leur travail évoluera. Au lieu de chercher des documents imprimés, ils feront des recherches par voie électronique. Toutefois, leurs fonctions demeureront les mêmes.

En quoi consisteront les compétences requises du bibliothécaire de l'avenir?

Assurément la capacité traditionnelle de déterminer la nature de ce que recherche le client (une habileté souvent comparée à l'art du contre-interrogatoire, en fait de complexité), ainsi que la capacité de trouver ce que l'on recherche le plus rapidement possible. Ainsi, au lieu de consulter la Classification décimale de Dewey, les bibliothécaires devraient par exemple se familiariser avec les techniques de recherche booléenne, de façon à pouvoir établir en temps voulu une liste des meilleurs sites Web correspondant à certaines des catégories les plus demandées.

Pour en arriver là, les bibliothécaires devront peut-être se recycler dans une certaine mesure, et on devra peut-être apporter certaines modifications aux cours offerts dans les écoles de bibliothéconomie qui assurent présentement la formation de la prochaine génération de bibliothécaires. Selon nous, il s'agit quand même d'une démarche susceptible d'assurer la survie de la profession. Ce pourrait même être la seule ligne de conduite possible à cet égard.

À l'instar de bon nombre de leurs clients, qui sont déjà des entrepreneurs ou qui sont sur le point de le devenir, les bibliothécaires se doivent d'adopter une démarche davantage axée sur l'entrepreneuriat, ou de mieux comprendre ce qui stimule l'esprit d'entreprise.

En 1962, Abraham Maslow, le célèbre psychologue dont les travaux portaient principalement sur la motivation humaine, disait ce qui suit à propos des entrepreneurs :

Si on avait à choisir les cent personnes dont l'apport sera le plus précieux pour une société sur le déclin, ces cent personnes ne seraient pas des chimistes, des politiciens, des enseignants ou des ingénieurs, mais plutôt des entrepreneurs.

Joseph Schumpeter, économiste autrichien-américain (1883-1950) qui fut un pionnier de l'étude du comportement entrepreneurial économique, insistait sur l'importance du rôle joué par l'entrepreneur au chapitre des investissements et de l'innovation. En quoi les entrepreneurs se distinguaient-ils des autres personnes?

Selon Schumpeter, les entrepreneurs se distinguaient en ceci qu'ils étaient des agents de changement et ne craignaient pas de provoquer ce qu'il appelait la « destruction créatrice ».

D'après la définition de Schumpeter, la destruction créatrice survenait lorsque l'innovation rendait désuète les anciens concepts et les anciennes technologies. LA DESTRUCTION CRÉATRICE SURVENAIT LORSQUE L'INNOVATION RENDAIT DÉSUÈTE LES ANCIENS CONCEPTS ET LES ANCIENNES TECHNOLOGIES.

Voilà exactement ce qui se produit partout autour de nous et ce qui se produit dans le secteur des bibliothèques : une destruction créatrice! Tant et aussi longtemps que nous comprenons ce qui se produit et que nous faisons des efforts pour nous adapter, il n'y a rien à craindre. Quel beau défi!

Conclusion :

Le rapport détaillé du Royaume-Uni concernant les bibliothèques, intitulé «New Library: The People's Network », et publié en novembre 1997 par le British Task Force visait à déterminer en quoi consisterait la fonction des bibliothèques du Royaume-Uni au XXI^e siècle. On y recommandait que toutes les bibliothèques d'Angleterre s'informatisent le plus tôt possible, et soient reliées les unes aux autres par voie électronique. On y recommandait aussi que des sommes d'argent équivalant à des milliards de livres soient affectées à la réalisation de ce projet.

Le Task Force concluait que cette ligne de conduite était essentielle à l'économie du pays, et qu'elle représentait en fait le seul moyen par lequel l'économie britannique pouvait tirer son épingle du jeu sur le marché commun européen. Les éducateurs, les économistes et les gens d'affaires de premier plan (des personnes à l'esprit très pratique) qui composaient cette commission d'experts conclurent tous que l'éducation permanente et les bibliothèques (entre autres institutions) étaient essentielles à la survie économique.

Permettez-moi de citer deux extraits de ce rapport.

Dans sa préface, le premier ministre Tony Blair écrit ce qui suit :

« Les nantis et les gens de la ville ne doivent pas être les seuls à tirer parti de l'autoroute de l'information. Si, par le passé, les livres permettaient aux gens ordinaires d'améliorer leur situation, il doit en être de même pour l'éducation en ligne. Il faut aussi que les avantages de l'autoroute de l'information soient à la portée de tous, comme le sont les livres par l'entremise des bibliothèques. Ces nouvelles technologies offrent des possibilités réelles au chapitre de l'égalité des chances en éducation. »

Voici maintenant un extrait du rapport en tant que tel :

« La bibliothèque de l'avenir jouera un rôle essentiel en ceci qu'elle permettra aux personnes de tous les âges de se réaliser au sein de la société de l'information. Ainsi, elle les aidera à acquérir de nouvelles compétences en vue de l'obtention d'un emploi, à utiliser l'information de façon créative, et à améliorer leur qualité de vie. Les bibliothèques joueront un rôle crucial dans les universités au service de l'industrie et dans le cadre des projets d'éducation permanente. De plus, elles viendront en aide à toute personne qui s'engage sur la voie de l'auto-perfectionnement. »

Voici enfin un extrait d'une étude canadienne parallèle (que l'on peut trouver sur Internet, évidemment, à l'adresse strategis.ic.gc.ca) intitulée « Pour entrer de plain-pied dans le XXI^e siècle » :

« Les bibliothèques publiques sont reconnues comme des endroits où les gens peuvent acquérir les habiletés dont ils ont besoin pour jouer un rôle sur l'autoroute de l'information. Le premier scénario possible en vue de la réalisation de ce projet réside dans le prolongement du rôle de point d'accès joué actuellement par les bibliothèques. Dans ce cas, ces dernières permettraient aux gens d'accéder aux programmes de formation offerts sur l'autoroute de l'information. Dans le second scénario, les bibliothécaires se chargent eux-mêmes d'assurer la formation nécessaire. »

Voilà qui m'apparaît comme un argument fort éloquent en faveur de la création d'un centre de connaissances, ainsi qu'une excellente façon de terminer notre plaidoyer!