



Les petites organisations et l'accès à l'information stratégique : chronique d'une crise annoncée?

Monica MALLOWAN,
Prof. adj. - Université de Moncton

Congrès International Francophone sur l'Entrepreneuriat et la PME

CIFEPME 2010

Bordeaux, 27-29 octobre 2010

**Les petites organisations et l'accès à l'information stratégique : chronique d'une
crise annoncée?**

par

Monica Mallowan, prof. adj.

Université de Moncton

218 J.-D.-Gauthier, Shippagan, Nouveau-Brunswick, Canada

Téléphone : 1-506-336-3447

Courriel : monica.mallowan@umcs.ca

Résumé :

À l'âge de la société de l'information et de l'économie de la connaissance, auxquelles s'ajoute un contexte de bouleversements économiques profonds, les managers se retrouvent plus que jamais confrontés aux besoins de repenser leurs stratégies concurrentielles. Pouvoir stimuler la capacité innovatrice et créative des organisations par l'accès aux *informations* ou *connaissances critiques* ne devrait plus être une compétence pointue réservée aux grands groupes, mais plutôt une fonction d'aide à la décision présente dans toute organisation / PME, et où les démarches d'implantation et de processus seraient du ressort des professionnels de la *veille stratégique* / de l'*intelligence économique*. Comme, pour diverses raisons, les petites structures organisationnelles ne sont pas toujours en mesure d'embaucher ces personnels spécialisés, à qui reviendra la mission de gérer l'*information stratégique*, cette source complexe et subtile d'avantage concurrentiel?

Mots-clés : cognition, pédagogie, stratégie

Les petites organisations et l'accès à l'information stratégique : chronique d'une crise annoncée?

Résumé :

À l'âge de la société de l'information et de l'économie de la connaissance, auxquelles s'ajoute un contexte de bouleversements économiques profonds, les managers se retrouvent plus que jamais confrontés aux besoins de repenser leurs stratégies concurrentielles. Pouvoir stimuler la capacité innovatrice et créative des organisations par l'accès aux *informations* ou *connaissances critiques* ne devrait plus être une compétence pointue réservée aux grands groupes, mais plutôt une fonction d'aide à la décision présente dans toute organisation / PME, et où les démarches d'implantation et de processus seraient du ressort des professionnels de la *veille stratégique* / de l'*intelligence économique*. Comme, pour diverses raisons, les petites structures organisationnelles ne sont pas toujours en mesure d'embaucher ces personnels spécialisés, à qui reviendra la mission de gérer l'*information stratégique*, cette source complexe et subtile d'avantage concurrentiel?

Mots-clés : cognition, pédagogie, stratégie

1. Introduction

Le potentiel créatif et innovateur du savoir organisationnel est stimulé par l'accès à l'information – par ses volets *contenu* (message, substance) et *contenant* (canal, outils) qui favorisent l'émergence de nouveaux modèles économiques – l'économie de la connaissance, de nouvelles manières d'interagir socialement – les réseaux sociaux, ou d'accéder au savoir – formation en ligne. L'explosion informationnelle et l'évolution fulgurante des outils au service des innombrables consommateurs et producteurs d'information font en sorte qu'aujourd'hui « s'informer » équivaut à « aller sur Internet » et à « googler ». Le recours à l'interrogation du *réseau des réseaux* est devenu une activité courante à la maison et au travail et cette routine conforte la certitude que l'information est « accessible », « disponible » ou bien « gratuite » et « de qualité », car « lue » et / ou « vue » sur Internet. La démocratisation de la publication libère les élans créateurs des individus et donne la fausse impression que tout ce qui est repérable sur Internet est valide. Sur un plan personnel, la validité de l'information accédée a peut-être un poids relatif, mais, dans un cadre organisationnel, cette capacité à accéder à l'information revêt un caractère hautement critique, vu le besoin de repérage constant de l'*information stratégique*, celle qui est essentielle pour l'obtention des avantages concurrentiels, de la force innovatrice et de la compétitivité permettant, à leur tour, l'atteinte des objectifs majeurs des organisations et surtout des PME, dont les ressources sont trop souvent limitées.

2. Problématique

Les diverses contraintes caractérisant le fonctionnement des petites organisations / PME remettent en question cette perspective. Les problèmes de ressources humaines, financières ou matérielles constituent un défi permanent pour l'existence et la performance des organisations de petite taille et trop souvent les fonctions dédiées à la compétitivité par l'information sont assurées par des professionnels qui n'y sont pas nécessairement préparés, ou bien elles ne sont pas assurées du tout. Les turbulences se manifestant dans le paysage économique et social rendent pourtant impératif le processus de surveillance constante de l'environnement organisationnel, par

les démarches structurées de veille stratégique – intelligence stratégique / économique. Or, si les ressources spécialisées manquent dans les organisations, on arrive à s'interroger sur la compétitivité à long terme de ce type d'organisations reliée à l'existence des *compétences informationnelles* internes indispensables à la *réflexion prospective* et aux impératifs du *développement durable*. Ce questionnement se manifeste dans des débats et des documents émanant de décideurs, de centres de recherche ou bien de think tanks qui tirent la sonnette d'alarme sur, entre autres, la capacité des individus à faire face aux défis posés par les réalités du monde des affaires, à une époque de changements de paradigmes. Ainsi, on se questionne sur la diminution de la capacité de concentration et de lecture profonde – donc d'*accès au sens*, de l'individu suite aux habitudes de navigation et de lecture hypertextuelle acquises depuis l'omniprésence d'Internet (Carr, 2008; Carr, 2010), on constate que la formation des diplômés en management, affaires et finances n'est pas à la hauteur des attentes du monde des affaires (Conference Board du Canada, 2009), et on observe que la « Génération Google » - (qui est celle des ados d'aujourd'hui et des acteurs du marché du travail de demain) est douée en termes d'équipement, mais qu'elle performe moins quant à la recherche et la lecture d'information en ligne : « ...although young people demonstrate an apparent ease and familiarity with computers, they rely heavily on search engines, view rather than read and do not possess the critical and analytical skills to assess the information that they find on the web... » (University College London, 2008).

Si telles sont les questions auxquels nous sommes confrontés : d'une part, le manque d'esprit critique et analytique chez les jeunes internautes par rapport à l'information trouvée sur le Web, et d'autre part, la demande explicite formulée par le monde corporatif en vue des mesures d'amélioration des programmes de formation des futurs preneurs de décision (Conference Board du Canada, op. cit.), il sera opportun d'examiner la capacité des étudiants à accéder à l'information critique, celle qui « persuade more than educate » (Milio, 2001), qui « aide à prendre les grandes décisions ... dans les organisations » (Laperche, 2007) et qui leur est nécessaire dans leurs études universitaires, en premier, pour faire appel à ces compétences plus tard dans leur milieu de travail, en tant que managers et professionnels à l'œuvre dans un contexte hautement compétitif, quel que soit le domaine d'activité.

Ce papier se propose de présenter les résultats d'une *enquête* portant sur les compétences informationnelles existantes chez les étudiants en formation dans des programmes universitaires en économie et management, les futurs preneurs de décision dans les organisations de demain. On formule l'hypothèse que, grâce à la démocratisation de l'accès à l'information et à l'utilisation soutenue des technologies de l'information et de la communication, il est possible de détecter chez les étudiants certains éléments caractéristiques de leur capacité d'accéder efficacement à l'information, tout en parant, dans une certaine mesure, aux défis informationnels actuels (explosion informationnelle, qualité de l'information, outils évolutifs du Web, présence sur les réseaux sociaux, stratégies et tactiques informationnelles pernicieuses, etc.). L'écart existant entre la complexité du monde informationnel actuel et à venir d'une part, et l'absence quasi-systématique de cours (et non pas d'ateliers) d'initiation et de préparation adéquate aux enjeux posés par ces nouvelles réalités informationnelles des programmes de formation universitaire initiale, d'autre part, nous détermine à nous pencher sur la capacité des étudiants, à l'entrée aux études universitaires, à aborder judicieusement l'activité de recherche d'information en ligne, en tant que stratégie cognitive, où l'accès au sens (contenu - information) ne dépend pas seulement de l'accès à la ressource physique (contenant – technologies de l'information et de la

communication), sans parler de la confusion excessivement tenace entre *information* et *informatique*.

Cette étude nous aidera à déterminer si les étudiants entrant aux études possèdent un savoir-faire de base suffisant pour pouvoir accéder à l'information pertinente nécessaire aux activités d'apprentissage, et cela grâce à leur usage soutenu des TIC et en l'absence de cours formels de préparation à cette activité cognitive. En effet, la pensée nord-américaine présuppose que, par le *learning-by-doing*, les étudiants seront capables d'échafauder sur cette base des compétences en recherche d'information plus pointues. De là, tout l'intérêt de mesurer le niveau réel de ces compétences à l'entrée aux études universitaires et de savoir si l'usage routinier des TIC constitue effectivement une base suffisante pour la consolidation d'une attitude analytique et critique dans le processus de recherche d'information.

En déterminant de manière fine les contours de cette capacité, on pourra, en premier, fournir des pistes utiles à l'élaboration, d'une part, de contenu pour les formations ponctuelles habituellement mises en place par les universités et qui sont destinées à appuyer les étudiants dans la performance informationnelle nécessaire à la réussite de leurs études, ainsi que des cycles de cours spécialisés dédiés à l'acquisition de ces compétences. Ces stratégies éducationnelles pourront contribuer par la suite à l'acquisition d'un savoir-faire informationnel apte à soutenir adéquatement les organisations et la société civile dans leurs efforts compétitifs, ainsi que l'émergence de l'intelligence stratégique et sociale.

3. Revue de la littérature

3.1. Organisation, information et connaissance

La société et l'économie post-industrielles, ou informationnelles, sont caractérisées par la prédominance des services et de l'immatériel (information et connaissance, nouvelles sources de créativité, d'innovation et de capital), dans un monde globalisé et qui doit faire face aux défis du développement durable (Toffler, 1971, 1980; Drucker, 1988; Bell, 1973). Dorénavant, l'efficacité et donc la performance des organisations dépendent du savoir-faire des salariés, des *knowledge workers* (Drucker, 1959), de la capacité organisationnelle à intégrer le changement et l'apprentissage – source de mémoire collective et de compétitivité (Cyert, March, 1963; Argyris, 1993), ou bien de la culture de partage régnant ou pas dans l'entreprise (Thévenet, 1993). A ces facteurs s'ajoute le pouvoir lié à la maîtrise de l'information et de la communication – surtout aux dynamiques des relations entre les acteurs faisant partie du dispositif : alliés, adversaires ou neutres et qui donc peuvent jouer ou non en faveur d'un projet (Friedberg, Crozier, 1977), sans oublier que l'asymétrie informationnelle ne permet pas de disposer réellement de toute l'information nécessaire à la prise de décision et donc seulement la « rationalité adaptative » permet à l'organisation d'aller de l'avant (Simon, March, 1960). D'autre part, la connaissance organisationnelle, tacite et / ou explicite, est la « seule source d'avantages concurrentiels durables » (Nonaka, Takeuchi, 1995) et elle se construit dans un processus dynamique de socialisation, d'intériorisation, d'extériorisation et de combinaison, au cœur de la gestion des connaissances ou du *knowledge management* (Davenport, Prusak, 2003; Prax, 2003), où l'on peut, entre autres, appliquer des stratégies d'identification des champions et bâtir, sur la base de leur savoir expérientiel, le savoir stratégique organisationnel générateur d'innovations de rupture (Hamel, Prahalad, 1990).

Dans ce contexte, la capacité innovatrice organisationnelle dépend de la capacité générique à accéder à l'information - qu'il s'agisse de *données* – éléments bruts ou factuels, d'*informations* – données contextualisées, ou de *connaissances* – informations mises en action (Le Coadic, 2004; Davenport, Prusak, 2003; Salaün, Arsenault, 2009) - et ce processus omniprésent dans les activités d'apprentissage et professionnelles pose, systématiquement, le défi de « l'aiguille dans la botte de foin ». Cette typologie fait face au glissement de sens encore présent entre *information*, d'une part, et *informatique* et *TIC*, d'autre part, qui a, malheureusement, « aidé » le passage de la confiance en la *chose écrite sur papier*, correspondant à la lecture linéaire et à un long processus de gestation et donc de validation, au nouveau mythe de la *chose lue en ligne*, à la lecture hyper-textuelle, qui confère le prestige d'être « branché », « in », « au courant » et où le lecteur construit le fil de sa lecture.

Les études effectuées ces dernières années auprès de PME ou de grands groupes constatent que le fait d'être équipé en matériel informatique et en outils - TIC, donc en *contenant* (du ressort des départements en technologies de l'information et de la communication), occulte trop souvent l'accent qui devrait être mis sur l'accès au *contenu*, au sens, au message, à la *substantifique moelle* au cœur du processus d'information et de communication (du ressort des départements en affaires stratégiques ou recherche et développement, par exemple) et qui est devenu le moteur des fortes dynamiques concurrentielles à l'échelle mondiale. Si on prend en compte les défis posés par la globalisation, le transfert de technologie et les tendances démographiques de certaines régions du monde et donc le problème de la relève, on peut en déduire que le risque de baisse de compétitivité et de performance est réel, pour tous les domaines de l'activité humaine.

3.2. L'intelligence économique / stratégique

La préoccupation qui en découle serait donc si les preneurs de décision et professionnels sur le marché du travail sont sensibilisés ou formés aux difficultés réelles posées par l'accès à l'information concurrentielle, qu'elle soit de type traditionnel ou électronique, ainsi qu'aux multiples enjeux présentés par l'exploitation subtile de la ressource informationnelle – tels que *l'information stratégique*, *la réputation et l'image*, *le capital intellectuel*, *les actions de soutien*, tous des éléments entrant dans la définition du modèle d'*intelligence économique et stratégique* (Nadoulek, 1991; Juillet, 2003; Marcon, Moinet, 2006).

A cet effet, nous nous proposons d'examiner, dans un premier temps, le positionnement des étudiants, futurs décideurs dans les organisations, face à l'accès à l'information nécessaire à la réussite de leurs études (compétences informationnelles à l'entrée aux études universitaires), ainsi que de jeter un regard sur leur propension à la compréhension des enjeux précités – en d'autres termes, s'ils possèdent l'*état d'esprit* favorable à la consolidation dans le temps de l'*intelligence sociale*, vue comme la faculté de comprendre l'environnement, dans toute sa complexité, et les relations entre les acteurs qui le configurent (Wilensky, 1967; Dedijer, 1987; Cronin, 1991; Choo, 2002). Car, à l'heure de l'hyper-abondance informationnelle, des crises multifactorielles et de la proactivité impérative, cet état d'esprit, qu'on pourrait lier au concept de *pensée complexe* de Morin (1990), pourrait-il se développer seulement par l'intermédiaire d'ateliers ponctuels d'initiation à la recherche sur Internet et par l'adoption massive des TIC?

3.3. L'intelligence sociale et la puissance des nations

L'*intelligence sociale*, concept développé par Dedijer (1987, 2003), se définit par « la faculté de comprendre et l'activité de surveillance de l'environnement et des acteurs qui le configurent », dans le but de réaliser un programme de développement donné. Selon lui, trois facteurs contribuent à la puissance des nations : l'*information*, la *connaissance*, la *technologie* et ce sont eux qui mènent à l'intelligence sociale, qui se construit par la transformation de la donnée en information et en connaissance. Cette dynamique fonctionnant tant au niveau individuel, qu'organisationnel ou bien national, traduit donc "l'habileté de l'individu ou de l'organisation ou du pays à interpréter efficacement l'environnement pour s'y adapter". Ce processus se réalise par la collecte, le stockage, l'analyse et l'évaluation d'information par une structure et des fonctions dédiées. L'information devient donc une ressource organisationnelle stratégique, dont l'impact en tant que facteur d'avantage concurrentiel sur la compétitivité des organisations explique la place qui lui est accordée dans des structures établies et performantes (Drucker, 1988; Porter, 1999; Levet, 2002; Drucker, 2006).

Champ d'étude enrichi complété par les apports des grands schémas culturels, politiques ou stratégiques, le concept de l'intelligence sociale est pluridisciplinaire, à la confluence, entre autres, du management, des sciences de l'information, de l'économie, de la cognition, du comportement, de la technologie. Son appropriation est possible par les mécanismes de la « pensée complexe » et par l'assimilation des grands principes de « l'éducation pour le futur » et des « five minds for the future » tels que formulés par Morin (op. cit.) ou Gardner (2008).

La maîtrise de cette information cruciale pour l'atteinte des objectifs de l'entreprise n'est cependant pas une découverte récente : Sun Tzu, général chinois ayant vécu au Ve siècle av. J.-C. fut l'auteur du plus ancien traité de stratégie militaire connu, *L'Art de la guerre*, dont les principes ont été étudiés et transposés, au fil du temps, à la stratégie politique et au monde de l'entreprise. Ainsi, la surveillance de la concurrence, l'étude des caractéristiques des compétiteurs, l'analyse stratégique et anticipative, représentent tout autant de concepts et de méthodes devenus d'usage courant dans la prise de décision managériale (Baumard, 2000; Porter, op. cit.; Fayard, 2006; Marcon, Moinet, op. cit.).

Au point de rencontre entre ces concepts et méthodes, d'une part, et le besoin de maîtriser l'information stratégique, d'autre part, ont pris corps de nouveaux champs d'étude et de pratique. Ainsi, la *veille stratégique*, vrai « radar » permettant à l'entreprise de surveiller l'environnement externe où ses concurrents s'affrontent (Achard, Bernat, 1998; Bergeron, 1995, 2000; Bergeron, Hiller, 2002; Martinet, Marti, 2001; Brouard, 2000; Choo, op.cit.), la *gestion des connaissances* axée sur la mise à profit du savoir-faire tacite et explicite de l'entreprise (Nonaka, Takeuchi, 1995; Sveiby, 2000; Prax, 2003; Dalkir, 2005) l'*intelligence stratégique / économique*, qui ajoute aux atouts des premières la protection de l'information, l'influence, la force du réseau (Crozier, Friedberg, 1981; Besson, Possin, 2001; Godeluck, 2000; Clamen, 2005; Wenger, McDermott, Snyder, 2002). Les approches transversales de l'intelligence stratégique / économique reflètent la complexité des enjeux imposés par l'instabilité globale aux organisations ainsi qu'aux professionnels, dont les rôles et les compétences organisationnels changent constamment, d'où le besoin de recadrer périodiquement les formations des étudiants, futurs acteurs sur le marché du travail.

3.4. Les compétences informationnelles

L'information constitue donc l'élément central de toutes ces contributions et la préoccupation concernant l'accès à cette ressource par les étudiants fait régulièrement l'objet d'études ayant pour objectif d'établir des niveaux de compétence générique adaptés à l'exigence d'identifier et d'exploiter de manière efficace cette ressource (Association of College and Research Libraries / American Library Association, 2004; Mittermeyer, Quirion, 2003; Arsenault, Gervais, 2005; CREPUQ, 2008; Thirion, Pochet, 2008; Rowlands et al. 2008). Cette compétence orientée vers l'accès à l'information regroupe en fait un ensemble normalisé de compétences informationnelles¹ qui représentent la capacité de reconnaître l'existence d'un besoin d'information, de déterminer l'information adéquate, de la trouver, de l'évaluer et de l'exploiter en relation avec une situation donnée, et qui devraient faire partie du bagage de savoir et de savoir-faire de chaque personne ayant des objectifs professionnels dans la nouvelle économie et dans la société de l'information.

D'autre part, si on prend en compte l'aspect évolutif accéléré par l'intermédiaire de l'information surtout virtuelle de tous les domaines d'activité et l'impact de cette information sur la performance personnelle, professionnelle et les projets organisationnels, on est en droit de se poser la question si le niveau des compétences informationnelles des étudiants ne devraient pas prendre en compte les éléments constitutifs du concept d'intelligence stratégique – économique, i. e. la compétence de surveillance de son environnement, de protection de son image et de son savoir, de compréhension de tous les mécanismes pouvant entrer en jeu dans la dynamique concurrentielle.

4. Méthodologie de l'étude

Du point de vue épistémologique, cette étude s'inscrit dans le courant du constructivisme, qui considère que la connaissance se construit dans l'action (Le Moigne, 1995; 1999), de l'interprétativisme, selon lequel l'individu est subjectif dans l'interprétation de son environnement (Geertz, 2003) ainsi que dans celui de la systémique, pour laquelle seule une approche globale permet d'aborder des sujets complexes et de comprendre des systèmes interconnectés (Bertalanffy, 1993). Ces visions semblent correspondre davantage aux besoins d'adaptation induits par les turbulences socio-économiques actuelles et les impératifs professionnels des futurs preneurs de décision. Cependant, notre étude a retenu une approche quantitative de collecte de données afin de pouvoir évaluer en amont la sensibilité des étudiants par rapport aux impacts de l'information qu'ils accèdent et exploitent dans leur routine informationnelle. À partir des normes établies par l' Association of College and Research Libraries / American Library Association (ACRL, 2004) et dans le sillage d'autres études similaires (Mittermeyer, Quirion, op.cit.; Arsenault, Gervais, op. cit.; CREPUQ, op. cit.; Thirion, Pochet, op. cit.; Rowlands et al., op. cit.) et qui signalent la faible performance des étudiants en matière de recherche d'information dans les nouvelles sources d'information – sur Internet, un questionnaire a été conçu qui se propose de mesurer non seulement les compétences

¹ Les compétences informationnelles se définissent comme l'ensemble des aptitudes permettant aux individus « de déterminer les moments où ils ont un besoin d'information et, de trouver, d'évaluer et d'utiliser cette information. American Library Association. *Presidential Committee on Information Literacy. Final Report.* (Chicago: American Library Association, 1989.) <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/whitepapers/presidential.htm>. In : CREPUQ, 2005.

informationnelles identifiées, mais aussi l'aptitude des étudiants à manifester un état d'esprit vigilant face à l'information repérée et utilisée afin de répondre à leur besoin informationnel et particulièrement en fonction des quatre axes de l'intelligence stratégique (surveillance de l'environnement compétitif, gestion des savoir-faire, protection de l'information et du capital intellectuel et actions de soutien et d'influence). Ce questionnaire d'une vingtaine de questions de type fermé, ouvert et à choix multiple a été administré à des étudiants entrant aux études universitaires, inscrits en formation initiale à des programmes d'éducation, de management et d'économie. Les données collectées sont étudiées par des approches d'analyse de contenu et statistique, afin de pouvoir formuler des recommandations visant éventuellement un recadrage de la formation de ces étudiants qui se préparent à jouer des rôles majeurs, en tant qu'éducateurs, preneurs de décision et professionnels de haut calibre, dans la société pas de demain, mais d'aujourd'hui, où les paradigmes changent de plus en plus vite.

Lors de l'élaboration du questionnaire, les principales dimensions examinées tiennent compte des normes de l'ACRL, dont : la détermination du besoin informationnel, l'accès à l'information, l'évaluation de l'information, l'exploitation de l'information, la position face aux enjeux éthiques auxquelles la sensibilité par rapport à l'information stratégique a été ajoutée. L'étude des données devrait éventuellement permettre la formulation de recommandations concernant des pistes d'amélioration de la formation des compétences informationnelles chez les étudiants.

Le choix de l'échantillon (40 étudiants entrant aux études en éducation, management et économie) auquel le questionnaire a été administré se justifie par plusieurs raisons, dont, en premier, la préoccupation ressentie face à la stratégie éducationnelle généralisée dans les institutions d'enseignement postsecondaire, qui est celle des ateliers ponctuels d'initiation à la recherche d'information sur Internet, stratégie censée assurer la formation des compétences informationnelles chez les étudiants. Toutefois, nous nous posons la question si le fait d'être seulement « initié » à la recherche d'information sur Internet suffit pour forger chez l'étudiant la vigilance nécessaire pour accéder de manière efficace à l'information *pertinente* – nécessaire pour ces études ou bien *stratégique* – nécessaire dans ses fonctions professionnelles futures. Si on pousse le raisonnement plus loin, on devrait prendre en considération le fait que l'économie canadienne est essentiellement rurale et que son tissu est composé en proportion d'environ 80% de TPE et de PME, qui mènent des batailles dures pour rester compétitives. A un moment où la question démographique surtout se pose avec acuité au Canada, les chercheurs et les gouvernements fédéral et provinciaux se penchent activement sur la question de l'impact de la relève et de ses compétences sur la compétitivité du pays. Dans la panoplie des savoir-faire en jeu dans ce contexte, les compétences informationnelles dont nous traitons dans ce papier ne devraient pas être négligées, vu le dépôt colossal d'information en ligne et son caractère incontournable pour le fonctionnement de la société et de l'économie. Le passage de flambeau des baby-boomers aux jeunes diplômés, dans le contexte de la nouvelle économie, ne se passera pas sans heurts si des stratégies et des mesures appropriées ne sont pas prises afin de préparer de manière adéquate les nouvelles forces appelées à être actives et performantes sur le marché du travail.

5. Analyse et résultats

La « Norme sur les compétences informationnelles dans l'enseignement supérieur » de l'ACRL met à disposition un cadre de référence pour évaluer les compétences informationnelles d'un

individu dans le cadre de ses activités d'apprentissage. Les principes énoncés dans le document couvrent cinq compétences essentielles, dont :

- la capacité à déterminer la nature et l'étendue du besoin informationnel,
- capacité à accéder avec efficacité et efficience à l'information nécessaire,
- capacité à évaluer de façon critique les sources et à intégrer l'information sélectionnée à sa propre base de connaissances personnelles et à son système de valeurs,
- capacité à utiliser efficacement l'information, individuellement ou en équipe, en vue de réaliser un objectif donné,
- capacité à comprendre les enjeux économiques, juridiques, sociaux reliés à l'utilisation de l'information et à y accéder et à l'utiliser de façon éthique et légale.

A ces cinq principes fondamentaux correspondent un total de vingt-deux indicateurs de performance, dont on peut voir le détail à l'Annexe 1 et qui ont servi en partie pour élaborer le questionnaire à la base de cette étude (Annexe 2). Toutefois, en suivant notre raisonnement qui soutient qu'un *état d'esprit vigilant* face à l'information est indispensable pour la compétitivité organisationnelle et professionnelle et que cet état d'esprit est représenté par les quatre axes de l'intelligence stratégique, nous ajouterions aux cinq compétences génériques listées ci-dessus quatre autres compétences plus spécifiques, dont : la capacité à surveiller systématiquement l'environnement de l'organisation (la veille stratégique), la capacité à accéder aux savoir-faire (gestion des connaissances), la capacité à protéger l'information (gestion de l'image et de la réputation, entre autres), ainsi que la capacité à soutenir la réussite des projets (actions de soutien).

Il est possible que des commentaires soient émis qui identifieraient les mêmes éléments dans la Norme de l'ACRL, toutefois, il serait utile de retenir que l'ajout de ces compétences spécifiques découlant du modèle de l'intelligence stratégique / économique au questionnaire a surtout un rôle opérationnel, nous permettant de raffiner notre compréhension des attitudes des étudiants face aux enjeux de la compétition économique ou bien face aux stratégies informationnelles pernicieuses en présence sur Internet, entre autres.

L'analyse des données collectées nous met devant les constatations suivantes :

On remarque une certaine passivité quant à la compréhension du besoin informationnel auquel les étudiants sont confrontés : ainsi, seulement 40% des répondants préfèrent explorer le sujet d'un devoir avant de commencer le travail proprement dit, tandis que 60% choisissent de commencer tout de suite ou attendre des directives supplémentaires.

D'autre part, pour 65% des répondants, bien comprendre un besoin d'information signifie en premier « tenir compte du travail à effectuer », 2% sont d'avis que ce serait plutôt « savoir où chercher l'information nécessaire », tandis que seulement 1% pensent qu'il faut « pouvoir reformuler le sujet sans en altérer le sens ».

Quand on leur demande quelles sont les sources prioritaires d'information utilisées dans la routine informationnelle, 40% des répondants indiquent Internet comme premier choix, pour 23% d'entre eux les livres représentant un deuxième choix, tandis que 20% choisissent en troisième position le professeur.

A la question portant sur les moyens d'identification des éléments principaux du besoin informationnels, 68% des répondants indiquent se servir de plusieurs mots-clés, 40% choisissent l'option d'un seul mot-clé, 38% optent pour les synonymes, et seulement 0,7% se servent d'expressions, ce qui peut signifier une possible méconnaissance de ces fonctions des moteurs de recherche.

Les réponses à la question portant sur les représentations que les répondants se font au sujet des concepts d'information et d'informatique sont majoritairement correctes : 70% associent l'information aux concepts de contenu / message / matière, à la différence de l'informatique, associée aux concepts de contenant / enveloppe / outils.

Les sites Web sont désignés par 65% des répondants comme première source d'information à la question de vérification qui cherchait à savoir quelles sont les sources utilisées de préférence à cette fin, sur la deuxième place se retrouvant Wikipedia, pour 28% des répondants, tandis que la troisième place est occupée par les librairies, pour 23% des répondants.

Les outils de repérage les plus appropriés sont, en ordre de préférence : Google – 78%, Wikipedia – 45%, Yahoo – 25% - on constate ici, d'une part, la confusion entre moteurs de recherche et encyclopédies en ligne, et d'autre part, la Google-dépendance et l'appel à Wikipedia, dont la validité du contenu peut être problématique.

La fonction de recherche avancée semble être pratiquée par 65% des répondants, 60% déclarent se servir en même temps de la recherche simple aussi, tandis que 53% indiquent les moteurs de recherche – une question de vérification qui confirme la méconnaissance des fonctions des moteurs de recherche.

L'évaluation de l'information repérée sur Internet est opérée, selon 48% des répondants, par la vérification de la source, tandis que le croisement et la comparaison des informations sont indiquées par seulement 18% des répondants; ces résultats pourraient être considérés comme encourageants, toutefois les réponses fournies plus loin semblent infirmer partiellement ces mesures de précautions.

A la question demandant d'indiquer les outils de travail utilisés dans les activités d'apprentissage, les étudiants pensent en proportion de 48% à des logiciels – suites informatiques - ordinateur, tandis que 12% d'entre eux pensent à des citations, synonymes, exposés oraux, réponses qui reflètent surtout la place importante occupée par les TIC dans ces activités.

Les attributs de l'information en ligne sont désignés par l'accessibilité, pour 70% des répondants, l'utilité par 63% et la gratuité par 50%; on note aussi que 0,7% des répondants considèrent l'information en ligne crédible, tandis que 0,2% la considèrent comme étant fiable; relier ces données donne un signal encourageant sur le regard que portent les répondants sur la qualité de l'information en ligne, car si elle est disponible, cela n'assure pas pour autant sa fiabilité.

La question suivante révèle un résultat préoccupant, qui semble contredire la constatation précédente : 80% des répondants indiquent trouver « souvent » sur Internet l'information appropriée au besoin informationnel; ce pourcentage élevé, mis en relation avec le pourcentage

trouvant l'information en ligne « accessible », mais très peu « crédible » ou « fiable », nous amène à nous questionner sur le sens que donnent les étudiants à l'information jugée « appropriée » à leur besoin informationnel.

La question portant sur les aspects éthiques de l'utilisation éthique de l'information met en évidence une compréhension relative de ces enjeux : 48% des répondants font un lien direct entre source, citation et copyright, d'une part, et les concepts de protection, droits d'auteur, plagiat, etc., d'autre part, donc il est possible de voir que le concept de respect de la propriété intellectuelle est présent dans leurs références;

Pour 25% des répondants, rester à jour dans un domaine d'études ou professionnel est possible par le fait de faire ses devoirs, par la bonne gestion du temps pour 20% d'entre eux, et par le fait d'étudier pour un autre 20% : ce sont des réponses qui reflètent de manière logique le caractère « scolaire » des préoccupations des étudiants, relativement encore loin des impératifs de la compétition ardue de la vie professionnelle, et qui, dans un sens large, signifieraient « assumer ses tâches courantes », sans aller vers des horizons plus engageants, ce qui est tout à fait normal pour des étudiants en début de cycle universitaire.

Le savoir pratique des personnes expérimentées est vu comme une source de richesse à valoriser par l'intermédiaire de divers moyens par 78% des répondants; ce résultat est fort encourageant pour les spécialistes de la gestion des connaissances, qui se penchent sur la question de la relève et sur les formes de transmission du savoir pratique accumulé par les champions dans les organisations et qui peuvent mettre cette réceptivité au profit des démarches spécifiques à implanter dans les organisations.

La protection de l'information est équivalente, pour 83% des répondants, à la protection du système informatique, ce qui semble infirmer la nette distinction perçue plus haut entre les concepts d'information et d'informatique / TIC – cet état de fait étant révélateur de la méconnaissance, entre autres, des implications de la faible vigilance que les jeunes manifestent dans leurs fréquentations virtuelles, surtout dans les réseaux sociaux.

A la question voulant savoir quels autres éléments devraient être sécurisés dans une organisation, à part le système informatique, 35% des réponses indiquent en premier les livres – les écrits – les documents, ce qui souligne l'importance que les répondants accordent encore au *document en tant que dépôt d'information*, et qui entre en contradiction, en même temps, avec certaines des réponses fournies ci-dessus (prépondérance du Web, entre autres...); à souligner qu'aucun des répondants ne pense à des éléments de réponse à mettre en lien avec le comportement humain en ligne, par exemple, ou aux habitudes de navigation.

S'ils sont questionnés sur les facteurs jouant dans la réussite d'un projet, 48% des répondants choisissent, en premier, la valeur de l'effort fourni, en deuxième et troisième place, 24% l'attribuent plutôt à l'implication de l'équipe, tandis que 18% indiquent en 4^e position les ressources financières, 23% optant pour les actions d'influence en 5^e position, en 6^e position les contacts et les réseaux pour 23%, en 7^e position – un autre 23% des répondants indiquant les actions d'influence, en 8^e position – 35% d'entre eux plaçant les politiques gouvernementales, tandis que en 9^e position, pour 73%, se place la chance. Ce sont des résultats qu'on peut qualifier comme parmi les plus significatifs de cette étude, du point de vue de l'intelligence stratégique :

on voit ici à l'œuvre le code culturel qui prévaut dans la société et qui est celui de la confiance en la force du mérite face aux méandres des actions de soutien gouvernemental ou bien des jeux d'influence pouvant opérer dans le milieu corporatif. Un autre point à remarquer ici : les stratégies organisationnelles et l'expertise interne se placent en 2^e position pour 25% des répondants et en 6^e place respectivement pour 20% d'entre eux – résultats concevables dans la mesure où les étudiants sont à leur début des études universitaires et donc ne maîtrisent pas encore certains concepts spécifiques à la gestion, par exemple.

Selon 53% des répondants, la place de leader mondial de certaines compagnies s'explique par leurs stratégies de marketing, tandis que 28% d'entre eux considèrent que ces compagnies savent décrypter les tendances et peuvent donc jouir d'une compétitivité accrue face à leurs concurrents.

Contre toute attente, 75% des réponses à la question à savoir ce qu'est la veille stratégique, vont au choix la définissant comme une aide à la décision, face aux deux autres possibilités (technique aéroportuaire ou système satellitaire) – si on rapporte ce résultat aux autres qui précèdent, on pourrait en déduire que cette réponse a été choisie car elle semblait être la plus appropriée, vu le contexte de toute l'étude.

Ce survol des résultats rend possible l'élaboration d'un profil du répondant au sondage, dont les premiers contours seraient les suivants :

- l'étudiant est relativement passif face à la compréhension précise de son besoin d'information,
- compte sur Internet – Google – sites Web comme principales sources d'information, au détriment des bibliothèques,
- utilise peu les techniques avancées afin de repérer de l'information en ligne,
- réussit à faire la différence entre information et informatique,
- procède à la vérification des sites pour évaluer l'information qu'il repère,
- considère que la réussite dépend de l'effort fourni, et non pas des réseaux, de l'influence ou de la chance,
- manifeste de la méfiance par rapport aux stratégies de marketing des grands groupes,
- se fie beaucoup à Google ou à d'autres sites Web en général pour sa routine informationnelle,
- a une assez bonne compréhension des enjeux de l'utilisation éthique de l'information.

Ce profil contrasté, où des extrêmes nous interpellent (Google-dépendance, faible connaissance des outils de recherche mais repérage élevé d'information pertinente, ...) correspond en une large mesure aux résultats des enquêtes référencées dans cette étude, qui indiquent la performance tout à fait moyenne sinon faible des répondants dans leur interaction avec l'environnement informationnel. Contrairement à ce qu'on pourrait s'attendre, vu l'omniprésence des TIC dans leur vie, ces usagers ne semblent pas performer par la qualité de leur accès à l'information, mais plutôt par le recours constant et massif aux TIC, sans qu'une attention soutenue soit accordée à la pertinence de ce qui est repéré. Si on confronte ces résultats au degré de sophistication des concepts, des méthodes, des outils et des enjeux de l'évolution du Web, par exemple, on peut émettre le commentaire que la tâche d'initier et de former à un niveau de base acceptable dans ce domaine sera ardue et très chronophage... Le savoir-faire que les étudiants construisent d'eux-mêmes, par leur routine informationnelle, devrait être accompagné par des

approches pédagogiques structurées dans la durée, prenant, par exemple, la forme d'un cycle de cours progressifs, de niveau débutant, intermédiaire et avancé, à faire figurer dans le parcours de tous les *bachelors*, et qui aborderaient les multiples aspects conceptuels, méthodologiques et pratiques de l'accès à l'information stratégique, compétence essentielle pour la compétitivité organisationnelle.

Face aux recherches évoquées, le mérite de notre étude consiste surtout en la mise en relief des éléments reliés à l'accès à l'information stratégique, éléments décelables dans les routines informationnelles des répondants. Ainsi, les résultats nous laissent observer que la compétitivité des grandes corporations n'est pas mise en lien avec leur capacité à décrypter les tendances à long terme; que le savoir-faire des experts dans les organisations est reconnu comme une source de richesse qui doit conséquemment être mise en valeur, mais sans être considérée comme un facteur décisif d'atteinte d'objectifs stratégiques; que l'information est protégée si le système informatique est sécurisé – ce qui contredit les nombreux cas de perte d'information sensible dus à des failles autres qu'informatiques et qui sont régulièrement révélés par les médias, et, que, finalement, à l'âge de Facebook et autres réseaux sociaux où les jeunes sont présents en force, la puissance des réseaux sociaux et des actions d'influence n'est pas, paradoxalement, perçue comme ayant un rôle à jouer dans la réussite des projets professionnels ou personnels.

6. Conclusion

À la lumière des résultats de cette étude, il serait possible de conclure que les habitudes informationnelles des étudiants entrant aux études universitaires sont prometteuses, sans toutefois révéler un haut niveau de compréhension et de vigilance par rapport aux enjeux critiques et potentiellement dommageables de l'information en ligne. On peut conséquemment se demander si ces habitudes peu structurées vont acquérir le statut de compétences informationnelles solides par l'intermédiaire des quelques ateliers ponctuels de formation d'une durée de deux heures chacun, parsemés ici et là dans les programmes universitaires et assurés par les bibliothécaires universitaires, ces professionnels de haut calibre des facettes de la société de l'information, dont l'expertise est souvent méconnue. À part les programmes dédiés aux sciences de l'information ou à l'informatique, qui abordent à fond les concepts, les théories et les outils du champ de l'information, les divers cursus universitaires se contentent d'inclure dans la formation des cours traitant des nouvelles technologies de l'information et de la communication, où l'accent est mis sur la partie « technologies », tout en accordant moins d'attention aux processus d'information et de communication, auxquels ces outils sont censés servir. A notre avis, une préparation adéquate des étudiants pour les rôles de décideurs et de professionnels qu'ils auront à assumer dans leur vie active sur le marché du travail devrait inclure davantage d'heures de formation et de pratique encadrée, et dans tous les programmes, sous la forme de cours et non pas seulement de formations à fréquentation volontaire et qui soient conçus selon les normes en matière de compétences informationnelles génériques présentés dans ce papier. A cela, il faudrait ajouter des éléments spécifiques aptes à soutenir la consolidation, chez l'étudiant, de cet état d'esprit favorable à des activités informationnelles de qualité et surtout à l'accès à l'information stratégique. Si on prend en compte la mesure de l'impact de l'information virtuelle et surtout de ses manifestations extrêmes (désinformation, rumeur, attaques, etc.) sur tous les domaines d'activité, on est en droit de se poser la question si la palette des compétences informationnelles visées par la formation universitaire ne devrait pas se mettre au diapason de cette nouvelle réalité aux contours fuyants et adopter, par une approche déterminée, les éléments constitutifs du

concept d'intelligence stratégique, dont la compétence d'écoute de son environnement, de protection de son image et de son savoir, de compréhension de tous les mécanismes pouvant entrer en jeu dans la dynamique concurrentielle.

Les compétences informationnelles permettant d'accéder à l'information stratégique devraient faire partie du bagage de savoir et de savoir-faire de chaque personne ayant des objectifs professionnels dans la nouvelle économie et dans la société de l'information, des futurs éducateurs et des acteurs du monde économique. C'est, d'ailleurs, sur ce besoin que les instances éducationnelles commencent à attirer l'attention, dans les activités nationales et internationales dédiées à la réflexion prospective en matière d'éducation et de développement - Unesco, Forum Économique Mondial, Conference Board du Canada, CEFRIO, etc., pour en citer quelques exemples².

Bibliographie sélective

- Achard, P.; Bernat, J.-P. *Intelligence économique : mode d'emploi*. Paris : ADBS, 1998.
- Association of College and Research Library. *Information Literacy Competency Standards for Higher Education*, 2000.
www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/informationliteracycompetency.cfm
- Argyris, C. *Knowledge for action : a guide to overcoming barriers to organizational change*. San Francisco : Jossey-Bass, 1993.
- Arsenault, C.; Gervais, S. « Habilités en recherche d'information des étudiants de première année universitaire en sciences de l'éducation ». *Documentation et bibliothèques*, 51, 4, 2005.
- Baumard, P. *Analyse stratégique : mouvements, signaux concurrentiels et interdépendance*. Paris : Dunod, 2000.
- Bell, D. *The coming of post-industrial society : a venture in social forecasting*. New York : Basic Books, 1973
- Bergeron, P. « Observations sur le processus de veille et les obstacles à sa pratique dans les organisations ». *Argus*, 24, 3, 1995.
- Bergeron, P. "Regional business intelligence: the view from Canada". *Journal of Information Science*, 26, 3, 2000.
- Bergeron, P. *Veille stratégique et PME : comparaison des approches gouvernementales de soutien*. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec, 2000.
- Bergeron, P.; Hiller, C. A. "Intelligence and strategy : competitive intelligence". *Annual Review of Information Science and Technology*, 2002.
- Bertalanffy, L. von. *Théorie générale des systèmes*. Paris : Dunod, 1993.
- Besson, B.; Possin, J.-C. *Du renseignement à l'intelligence économique*. Paris : Dunod, 2001.
- Brouard, F. « Que la veille stratégique se lève : faisons le point sur la terminologie et le concept ». Montréal : *Congrès ASAC-IFSAM*, 2000.
- Carr, N. "Is Google making us stupid?" *The Atlantic*, juin 2008.

² Unesco. Conférence mondiale sur l'enseignement supérieur. Paris, 5-8 juillet 2009.

World Economic Forum. The Global Competitiveness Report 2009-2010.

Conference Board du Canada. Bulletin de notes sur les programmes de management, d'affaires et de finance du Canada : les diplômés sont-ils prêts pour le monde des affaires? Forum national sur le management, HEC Montréal, 2009.

Cefrio. La Génération C. Colloque international, Québec, 2009.

- Carr, N. *The Shallows : what the Internet doing to our brains*. New York : W. W. Norton, 2010.
- Choo, C. W. *Information management for the intelligent organization : the art of scanning the environment*. New Jersey : Medford : Information Today, 2002.
- Clamen, M. *Manuel de lobbying*. Paris : Dunod, 2005.
- Conference Board of Canada. *Bulletin de notes sur les programmes de management, d'affaires et de finance au Canada : les diplômés sont-ils prêts pour le monde des affaires?* 2009. www.conferenceboard.ca
- CREPUQ. *Tableau des compétences informationnelles et du niveau recommandé à l'entrée au 1^{er} cycle universitaire*, 2008. www.crepuq.qc.ca/spip.php?article1034&lang=fr
- Cronin, B. "The compound eye: an introduction to social intelligence". *Social Intelligence*, 1, 1, 1991.
- Crozier, M.; Friedberg, E. *L'acteur et le système*. Paris : Éditions du Seuil, 1981.
- Cyert, R. M.; March, J. G. *A behavioral theory of the firm*. New Jersey : Prentice Hall, 1963
- Dalkir, K. *Knowledge management in theory and practice*. Burlington (MA) : Elsevier, 2005.
- Davenport, T.; Prusak, L. *What's the big idea? Creating and capitalizing on the best management thinking*. Boston : Harvard Business Scholl Press, 2003.
- Dedijer, S.; Jequier, N. *Intelligence for Economic Development : an Inquiry into the role of Knowledge Industry*. Oxford Bergamon, 1987.
- Dedijer, S. "Development & Intelligence: 2003-2053". *Infoforum Business Intelligence Conference*, Zagreb, 2003.
- Drucker, P. *The Coming of the New Organization*. Harvard Business Review, January-February 1988.
- Drucker, P. *Devenez manager!* Paris : Village Mondial, 2006.
- Drucker, P.-F. *Landmarks of tomorrow : a report on the new post-modern world*. New York : Harper, 1959.
- Fayard, P. *Le réveil du samouraï*. Paris : Dunod, 2006.
- Gardner, H. *5 Minds for the Future*. Boston : Harvard Business Press, 2008.
- Geertz, C. *Savoir local, savoir global : les lieux du savoir*. Paris : PUF, 2003.
- Godeluck, S. *Le boom de la netéconomie : comment Internet bouleverse les règles du jeu économique*. Paris : Éditions La Découverte & Syros, 2000.
- Hamel, G.; Prahalad, C. K. "The core competence of the corporation". *Harvard Business Review*, 68, 3, 1990
- Juillet, A. *Préface*. In : Duval, M.-A (sous la dir.) *Les nouveaux territoires de l'intelligence économique*. Paris : IFIE Éditions, 2008.
- Laperche, B. *The hidden face of electronic commerce between enterprises*. <http://riifr.univ-littoral.fr/wp-content/uploads/2007/04/doc35.pdf>
- Le Coadic, Y.-F. *La science de l'information*. Paris : PUF, 2004.
- Le Moigne, J.-L. *Les épistémologies constructivistes*. Presses Universitaires de France : Paris, 1995.
- Le Moigne, J.-L. « Une nouvelle réforme de l'entendement : l'intelligence de la complexité ». In : Morin, E.; Le Moigne, J.-L. *L'intelligence de la complexité*. Paris : L'Harmattan, 1999.
- Levet, J.-L. *Les pratiques de l'intelligence économique : huit cas d'entreprises*. Paris : Economica, 2002.
- Marcon, C.; Moinet, N. *L'intelligence économique*. Paris : Dunod, 2006.
- Martinet, B.; Marti, Y.-M. *L'intelligence économique : comment donner de la valeur concurrentielle à l'information*. Paris : Éditions d'Organisation, 2001.

- Milio, N. "Glossary : healthy public policy". *Journal of Epidemiology and Community Health*, 55, 2001.
- Mittermeyer, D.; Quirion, D. (sous la dir.). *Étude sur les connaissances en recherche documentaire des étudiants entrant au 1^{er} cycle dans les universités québécoises*. CREPUQ, 2003. www.crepuq.qc.ca/documents/bibl/formation/etude.pdf
- Morin, E. *Les sept savoirs nécessaires à l'éducation du futur*. Paris : Unesco, 1999.
- Nadoulek, B. *L'intelligence stratégique*. Paris : CPE Aditec, 1991.
- Nonaka, I.; Takeuchi, H. *The knowledge – creating company : how japanese companies create the dynamics of innovation*. New York : Oxford University Press, 1995.
- Porter, M. *La concurrence selon Porter*. Paris : Éditions Village Mondial, 1999.
- Prax, J.-Y. *Le manuel du Knowledge Management : une approche de 2^e génération*. Paris : Dunod, 2003.
- Rowlands, I. et al . "The Google generation : the information behaviour of the researcher of the future". *Aslib Proceedings New Information Perspectives*, 60, 4, 2008.
- Simon, H.; March, J.-G. *Les organisations*. Paris : Dunod, 1965.
- Sveiby, K. E. *Knowledge management, la nouvelle richesse des entreprises : savoir tirer profit des actifs immatériels de sa société*. Paris : Maxima, 2000.
- Sun Tzu. *L'Art de la guerre*. Paris : Flammarion, 1972.
- Thévenet, M. *La culture d'entreprise*. Paris : Presses Universitaires de France, 1993.
- Thirion, P.; Pochet, B. « Quelles compétences documentaires et informationnelles à l'entrée dans l'enseignement supérieur? » *Cahiers de la documentation*, 4, 2008.
- Toffler, A. *Le choc du futur*. Paris : Éditions Denoël, 1971.
- Toffler, A. *La troisième vague*. Paris : Éditions Denoël, 1980.
- University College London. *Information behaviour of the researcher of the future*, 2008. www.bl.uk/news/pdf/googlegen.pdf
- Wenger, É.; McDermott, R.; Snyder, W. *Cultivating communities of practice*. Boston : Harvard Business School Press, 2002.
- Wilensky, H. *Organizational Intelligence : Knowledge and Policy in Government and Industry*. New York, Basic Book, 1967.

Annexe 1. Association of College & Research Libraries (ACRL / American Library Association). Normes sur les compétences informationnelles pour l'enseignement supérieur. Principes et indicateurs de performance

1. Capacité à déterminer la nature et l'étendue du besoin informationnel
 - a. définir et exprimer clairement le besoin informationnel
 - b. reconnaître les différents types et formats de sources potentielles d'information
 - c. tenir compte des coûts et des avantages liés à l'obtention de l'information nécessaire
 - d. réévaluer la nature et l'étendue du besoin informationnel
2. Capacité à accéder avec efficacité et efficience à l'information nécessaire
 - a. choisir les méthodes de recherche et les systèmes de repérage de l'information les plus appropriés en vue de l'accès à l'information nécessaire
 - b. développer et exécuter des stratégies de recherche bien conçues
 - c. utiliser des méthodes variées pour repérer l'information en ligne ou en bibliothèque
 - d. raffiner la stratégie de recherche si nécessaire
 - e. extraire, sauvegarder et gérer l'information et les sources d'information
3. Capacité à évaluer de façon critique les sources et à intégrer l'information sélectionnée à sa propre base de connaissances personnelles et à son système de valeurs
 - a. résumer les idées principales à retenir de l'information recueillie
 - b. énoncer clairement et mettre en application des critères d'évaluation de l'information et des sources
 - c. faire la synthèse des idées principales en vue d'élaborer de nouveaux concepts
 - d. comparer l'information nouvelle avec celle déjà en sa possession et d'en ressortir les différences, la valeur ajoutée, les éléments originaux
 - e. déterminer l'impact des nouvelles connaissances sur le système de valeurs et réconcilier les différences
 - f. valider la compréhension et l'interprétation de l'information par le dialogue avec des personnes ressources
 - g. déterminer la nécessité de réviser la question de recherche initiale
4. Capacité à utiliser efficacement l'information, individuellement ou en équipe, en vue de réaliser un objectif donné
 - a. utiliser la nouvelle connaissance ainsi que l'ancienne dans la réalisation d'un projet
 - b. réviser le processus de réalisation d'un projet
 - c. présenter efficacement un projet à un auditoire
5. Capacité à comprendre les enjeux économiques, juridiques, sociaux liés à l'utilisation de l'information et à y accéder et à l'utiliser de façon éthique et légale
 - a. comprendre la portée des questions éthiques, juridiques et socio-économiques relatives à l'information et aux technologies de l'information
 - b. respecter les lois, les règlements, les politiques institutionnelles et le code de conduite concernant l'accès aux ressources d'information et à leur utilisation rendre compte des sources d'information utilisées lors de la présentation du projet.

Annexe 2. Questionnaire sur les compétences à l'accès à l'information stratégique

Université de Moncton, Campus de Shippagan, Nouveau-Brunswick, Canada
Copyright © Monica Mallowan 2009 Tous droits réservés

* * *

Ce questionnaire anonyme cherche à mieux comprendre vos besoins actuels et futurs en matière de recherche d'information.
Nous vous demandons d'y répondre selon vos connaissances.
Nous vous remercions de votre collaboration.

* * *

1. Si j'ai besoin d'information, je préfère (un seul choix ✓) :

- commencer tout de suite le travail pour gagner du temps
- attendre des directives supplémentaires
- explorer le sujet avant de commencer

2. Bien comprendre un besoin d'information signifie (cocher les trois options les plus importantes):

- tenir compte du travail à faire
- garder inchangés les termes du sujet
- pouvoir reformuler le sujet sans en altérer le sens
- savoir où chercher l'information nécessaire
- poser des questions reliées au sujet
- explorer davantage le sujet avant de commencer
- autre :

3. Indiquer les trois sources principales (humaines ou traditionnelles ou électroniques) que vous utilisez pour explorer un sujet :

..... -..... -.....

4. J'identifie les éléments principaux de mon besoin à l'aide de (cocher les options qui s'appliquent ✓):

- un mot-clé
- plusieurs mots-clés
- synonymes
- expressions
- autres : ...
- aucune de ces options

5. Selon vous, lequel des termes suivants : contenant, message, matière, enveloppe, contenu, outils est relié à information et lequel à informatique / technologies de l'information et de la communication:

information :

informatique / TIC :

.....

6. Afin de trouver l'information qui m'est nécessaire, numéroter de 1 à 8, en ordre de préférence :

- | | | |
|------------------------------|------------------------|-----------------|
| - librairies | - personnes-ressources | - catalogues de |
| - personnel de bibliothèques | - mon entourage | bibliothèques |
| - Wikipédia | - sites Web | - autre : |

7. Dans la recherche d'information sur Internet, je considère appropriés les outils de repérage suivants :

- - -

8. Dans la recherche sur Internet, je me sers de (cocher les options qui s'appliquent \surd) :

- | | |
|----------------------------|-----------------------------------|
| - recherche avancée | - combinaison d'autres opérateurs |
| - recherche par expression | - recherche simple |
| - opérateurs booléens | - moteurs de recherche |
| - recherche par champs | - autre : |

9. Indiquez trois manières d'évaluer l'information que vous trouvez sur Internet :

-..... -..... -.....

10. Pour exploiter / utiliser et présenter l'information dans mon travail je me sers de (indiquer trois outils) :

-..... -..... -.....

11. A mon avis, l'information que je trouve sur Internet est (ci-dessous, cocher trois caractéristiques \surd) :

- | | | |
|--------------|----------------------|-------------------------|
| - récente | - accessible | - libre à être utilisée |
| - crédible | - digne de confiance | - fiable |
| - disponible | - utile | - gratuite |

12. L'info que vous trouvez sur Internet est appropriée à votre besoin (un seul choix \surd) :

toujours souvent rarement jamais

13. Selon vous, quel lien peut-on faire entre les éléments suivants - source, citation, copyright :

-

14. Afin de rester à jour dans un domaine d'études ou professionnel, il faudrait privilégier :

-

15. Le savoir pratique des personnes expérimentées peut représenter une source de richesse dans la société et dans les organisations en général. Selon vous, que devrait-on faire pour éviter la perte de ce savoir?

.....

16. Si les outils de protection du système informatique d'une organisation sont régulièrement mis à jour, considérez-vous que l'information interne de cette organisation est (un seul choix ✓):

- très protégée - protégée - peu protégée - pas assez protégée

17. A part le système informatique, y aurait-il d'autres éléments à sécuriser dans une organisation?

-

18. La réussite d'un projet professionnel peut dépendre de (en ordre de préférence, numéroter de 1 à 10) :

- chance	- implication de l'équipe
- stratégies organisationnelles	- contacts / réseaux
- effort fourni	- actions d'influence
- politiques gouvernementales	- expertises internes
- ressources financières	- autre :

19. L'Oréal garde sa place de leader dans le domaine des cosmétiques parce que (un seul choix) :

- Leurs produits sont les meilleurs sur le marché!
- Les amies de mes amies les utilisent...
- Parce que je le vaux bien...
- C'est une question de publicité et rien de plus...
- Ils ont des radars branchés en permanence
- Ils devinent les tendances à long terme

20. Selon vous, la veille stratégique est (un seul choix ✓) :

- a. une aide technique aéroportuaire
- b. une aide à la prise de décision
- c. un système satellitaire