AJM 229

JM229 - Séminaire Centre Condorcet, 1993, 6 p.

EVOLUTIONS DES METIERS DE LA DOCUMENTATION

Jean MICHEL
Président de l'ADBS
Mars 1993

1- Entre document et information: l'espace des préoccupations

Dans le passé, les métiers de la documentation se sont organisés et développés soit autour du livre, soit autour de l'information, soit enfin, et de plus en plus, autour d'une combinaison des deux dimensions précédentes.

C'est d'abord les concepts de bibliothèque et de bibliothécaire qui viennent à l'esprit quand on évoque le mot documentation et il est légitime de dire que les divers systèmes documentaires, nationaux, régionaux, locaux, sectoriels, multidisciplinaires, etc..., sont issus des pratiques classiques de constitution, de conservation et d'exploitation de collections de livres ou de revues. Les démarches sont de nature accumulative (et par suite, patrimoniale) et se fondent sur la nécessité de pouvoir retrouver en permanence un document que l'on cherche et dont on sait qu'il a été mis quelque part dans la bibliothèque. On peut ajouter que cette approche s'appuie plus sur une logique de l'offre (celle des éditeurs et des auteurs) que sur une adaptation fine aux besoins (la demande). Enfin, pour rester schématique, les métiers de la conservation ont connu, comme d'autres secteurs de la société, l'émergence des nouvelles technologies de l'information et les fichiers manuels des bibliothèques se sont progressivement transformés en fichiers informatisés, en bases de données, en OPAC (On-line Public Access Catalogues) et plus récemment en CD-ROM.

Du côté de la quête de l'information, il faut d'abord souligner le fait que les espions et le renseignement ont toujours existé et que le besoin d'être tenu correctement informé a toujours été une nécessité vitale pour les gouvernements ou les administrations, comme pour les entreprises ou les scientifiques. Il est toutefois difficile de trouver de bons manuels sur l'art de l'espionnage et en général les métiers correspondants restent fondamentalement marqués par leur caractère secret. Notons que ce que l'on appelle aujourd'hui veille stratégique, veille technologique ou veille informative (ou encore, en anglais, business intelligence) se situe bien dans cette deuxième logique, avec le maniement d'outils et de procédures de plus en plus sophistiqués. De même, l'appel à un courtier en information (ou encore broker) est bien une sous-traitance de la quête de l'information en vue de prendre une décision de nature stratégique.

La documentation et les métiers correspondants vont donc se développer sur tout l'espace entre ces deux pôles, à savoir, le livre ou l'information, l'accumulation ou la quête, l'offre ou la demande, la gestion de stocks ou la gestion de flux, les contextes spécifiques conduisant à privilégier conjoncturellement une solution plutôt qu'une autre. Un véritable continuum de pratiques professionnelles existe, avec des missions simples ou complexes, générales ou spécialisées, ponctuelles ou globales. Et c'est cette réalité nouvelle qu'il faut prendre en considération quand on évoque la documentation. Le mot même de documentaliste en vient à ne plus pouvoir désigner précisément une profession, au même titre que le concept d'ingénieur signifie plus aujourd'hui un rôle social, une fonction, des missions qu'un contenu professionnel ou technique précis.

Analysons quelques unes des évolutions récentes des métiers de la documentation. Les tendances qui seront décrites ci-après correspondent à des constats faits en France comme à l'étranger, dans les entreprises et les organisations. Elles montrent une complexification des pratiques et des positionnements que nous pouvons approcher selon quatre perspectives:

- la définition de différents niveaux de responsabilité;
- la diversification des contenus des missions;
- la recherche de la valeur ajoutée;
- la transformation des images.

Il va de soi que les propos qui suivent expriment des tendances observées ou observables à un niveau macroscopique ou global. Les situations individuelles sont nécessairement plus complexes et peuvent, à l'évidence, contredire les tendances lourdes.

2 - Une définition plus précise des niveaux de responsabilité

Autrefois, être documentaliste consistait à acquérir des documents, à les traiter (catalogage, indexation), à réaliser des fichiers d'information, à mettre les documents à disposition des demandeurs et à répondre à des questions de ces derniers. Exerçaient le métier de la documentation des personnes de toutes origines et surtout de niveaux de formation ou de responsabilité très divers. Ce métier de documentaliste s'identifiait bien à un contenu de travail spécifique, généralement réalisé hors hiérarchie stricte. On trouvait là aussi bien des diplômés de l'enseignement supérieur (parfois même avec des doctorats) que des hommes de terrain sans formation spécifique (et même sans baccalauréat).

Par suite de l'évolution des formations de documentalistes (avec des formations à différents niveaux: DUT, maîtrise, DESS,...), mais par suite aussi de la complexification des opérations de la documentation comme de la nécessité d'un meilleur management des unités documentaires, on assiste désormais à une tendance vers une définition plus stricte des niveaux de responsabilité, avec des conséquences parfois importantes sur les contenus professionnels et sur les salaires. Les études menées par les associations professionnelles sur les métiers et les qualifications font désormais ressortir plus nettement les niveaux suivants:

- l'assistant ou aide-documentaliste;
- le technicien en documentation (formation de niveau Bac + 2);
- l'ingénieur en documentation (niveau Bac + 4 ou 5).

On serait aussi tenter de définir un niveau supplémentaire, celui de l'expert reconnu, intervenant comme conseiller dans diverses organisations.

Il est évident que l'assistant met en oeuvre des logistiques documentaires sans avoir la possibilité de concevoir ou aménager celles-ci, ce que, par contre le technicien est à même de faire. Les formations en IUT sont de ce point de vue bien centrées sur des missions de conception et d'exploitation de logistiques de fonctionnement d'unités documentaires, comme de réalisation de produits documentaires. Le niveau ingénieur correspond soit à des préoccupations de management plus importantes (responsabilité de budget, de personnel et de résultat), soit à des missions de conception de systèmes d'information (produits ou services), soit encore à des responsabilités de fourniture d'information spécialisée proches du conseil (par exemple, veille stratégique). Des projets de certification des professionnels de l'information et de la documentation retiennent comme base la détermination précédente des niveaux fonctionnels de responsabilités, tout en intégrant les nécessaires mobilités individuelles entre ces divers niveaux.

3 - La diversification des contenus des missions et des fonctions

Traditionnellement, les contenus professionnels de la documentation se limitaient aux activités composant ce que l'on appelait "la chaîne documentaire": acquisition de documents, catalogage et indexation de ceux-ci, mise à disposition des livres ou revues aux usagers. Une seule personne assurait bien souvent la totalité de la chaîne dans les petites unités documentaires (et l'assure encore dans nombre de situations). Dans les grands centres de documentation pouvait exister une division socio-professionnelle du travail (les approvisionneurs, les catalogueurs, les indexeurs, les informaticiens,...). A un niveau macro-économique, les grands systèmes documentaires étaient de même fondés sur une mise en relation des apports respectfs de divers professionnels, dans le cadre de macro-chaînes (ou systèmes) documentaires.

L'informatique et les nouvelles technologies de l'information ont commencé au début des années 70 à modifier l'environnement des métiers et ont conduit à l'émergence de nouvelles pratiques professionnelles. Les centres de documentation les plus importants, développant, via l'informatique, leurs fichiers documentaires, se transforment pour partie en producteurs de bases de données. Ces dernières sont mises sur le marché par l'intermédiaire de centres serveurs, des hypermarchés de l'information, qui eux s'appuient sur les nouveaux transporteurs que sont les administrations des télécommunications. Pour rendre le dispositif plus complexe encore, on offre à l'usager d'accèder à cette information ou documentation via un nouvel outil extraordinairement convivial et performant, le minitel; dès lors une nouvelle génération de concepteurs et de producteurs de bases de données en vidéotex voie le jour et se démultiplie. Devant l'immensité des possibles, il ne reste plus au chef d'entreprise (qui a besoin d'information pour décider) qu'à devoir recourir au service de nouveaux sous-traitants, les

fameux courtiers en information, ou brokers (ARIST ou courtiers privés externes, mais aussi courtiers internes dans le cas de grandes sociétés). L'arrivée en force sur le marché des technologies de numérisation des documents (GED) ajoute encore une nouvelle complexité puisque désormais archives et documentation vont se trouver plus aisément rapprochées.

Ainsi apparaissent de nouveaux métiers toujours plus spécialisés qui ne font plus référence à la classique et linéaire chaîne documentaire, mais qui mettent l'accent sur la dimension systémique de la documentation d'aujourd'hui. On continue à parler bien sûr de documentalistes mais on évoque de plus en plus des métiers tels qu'experts en veille technologique, en veille stratégique ou en veille commerciale, spécialistes en bibliométrie ou scientométrie, concepteurs de systèmes d'information ou de produits multimedias ou hypermédias, gestionnaires de documentation structurée (la documentation et la rédaction techniques), spécialistes de l'archivage électronique ou de gestion électronique de documents.

Par ailleurs, les documentalistes s'insinuent de plus en plus du côté de la communication (communication interne ou même externe) ou du côté de certains savoir-faire méthodologiques (PAO, conception de produits de vulgarisation, muséographie,...) ou encore du côté de la pédagogie et de la formation (spécialistes des transferts informatifs et cognitifs). D'autres enfin commencent à explorer les liens entre information, documentation, archives et culture d'entreprise.

Et tout cela en vingt années à peine!...

4 - La recherche d'une plus grande valeur ajoutée

Le métier de documentaliste était finalement relativement simple et ne donnait pas lieu à l'exercice de spéculations originales. Les livres arrivaient, on les traitait, on les rangeait, on les mettait à disposition des usagers et on recommençait. Le caractère sisyphien de la documentation a souvent été souligné, comme a pu être maintes fois constatée la relative linéarité des pratiques professionnelles ("des gestes et des chaînes"). Mais dès que l'on commence à parler de bases ou banques de données et que l'on met des produits d'information sur le marché, on se rend vite compte que la documentation ne peut pas se réduire à la somme ou succession de ses seuls gestes constitutifs. La technique documentaire ne peut pas et ne peut plus être une fin en soi. Il faut raisonner en termes de finalités, de services et de produits. Il faut penser autrement à l'usager. Il faut cerner les conséquences économiques des propositions techniques ou professionnelles. On passe progressivement d'une logique de la production à une nouvelle logique de l'usage et de la valorisation. Par ailleurs, du côté de la demande, on devient plus exigeant. On ne veut plus de services minitel mal conçus ou de banques de données aux ergonomies impossibles. On veut la réponse pertinente tout-de-suite et on ne comprend pas que la logique documentaire puisse être un frein à la décision rapide. Quant client, il baigne désormais dans un environnement informatisé; il devient toujours plus efficace dans l'accès direct à l'information et à la documentation. Le véritable concurrent du professionnel documentaliste devient paradoxalement l'usager lui-même (ce qui peut être dramatique, quand cet usager ou ce client est le patron de l'entreprise dans laquelle on intervient).

La tendance est désormais à l'incorporation de valeur ajoutée. Il ne suffit plus de faire circuler correctement les périodiques dans l'entreprise. Il faut maintenant exploiter l'information, faire des recoupements, alerter, concevoir des produits adaptés aux différentes cibles. Cette recherche d'une plus grande valeur ajoutée s'exprime à la fois dans les contenus mêmes de l'information (expertise, conseil, veille, alerte,...), dans les procédures de recoupement ou croisement des informations et de la documentation (gestion de systèmes d'information, conception de systèmes d'aide informatisée à la décision, animation de groupes d'experts, travaux de synthèse multidimensionnelle,...) ou encore dans les modalités de la diffusion (conception de produits spécifiques, de lettres, réalisation de posters ou d'expositions, mise en oeuvre de systèmes vidéotex de diffusion ou implication dans des réseaux de courrier électronique,...).

Et celà conduit à de nouveaux positionnements hiérarchiques et fonctionnels des professionnels de la documentation dans les organisations.

5 - La transformation de l'image des professionnels de la documentation

L'image des professionnels de la documentation change fortement. Les associations professionnelles ont beaucoup oeuvré pour qu'il en soit ainsi, mais de façon assez logique, l'image suit, voire même, anticipe les évolutions mentionnées plus haut. La presse s'intéresse aux nouveaux métiers de la documentation. Les responsables d'entreprise s'interrogent et n'hésitent pas à parler désormais de politique de documentation. La fonction information-documentation se positionne désormais à un niveau proche de ceux de la communication ou de la gestion des ressources humaines. Les professionnels eux-mêmes adoptent le langage gagnant de la compétitivité et de la qualité, tout en maintenant fermes leurs principes déontologiques et en introduisant systématiquement dans la vie de l'entreprise la nécessaire dimension culturelle de la maîtrise de l'information et de la documentation. Il faut enfin souligner le fait que la diversification et les nouveaux développements des programmes de formation initiale des documentalistes font clairement ressortir ces nouveaux positionnement d'image.

La tendance est réelle à la fois au niveau des individus pris isolément comme au niveau de la communauté des professionnels. Une lecture des offres et demandes d'emploi publiées par l'ADBS montre bien que la profession est sur une dynamique de croissance et de développement, perçue comme tel par le corps social et les médias, même si, ici ou là, certaines administrations ou hiérarchies passéistes ne semblent pas avoir compris (ou vouloir comprendre) cette tendance.

6 - Conséquence pour l'ADBS: définir et promouvoir le "plus" professionnel

A la fin de l'année 1992, le Président de l'ADBS devait intervenir vigoureusement pour empêcher que soit mis en cause, de façon dommageable pour la profession, un des rares corps de documentalistes de l'administration. Début 1993, une réunion au siège de l'ADBS faisait ressortir la situation critique de nombre de professionnels travaillant dans la fonction publique d'Etat. Quant aux conditions de réalisation de la fonction documentaire dans les diverses collectivités territoriales, elles restent malheureusement très insatisfaisantes. Ces divers problèmes de statuts et de conditions d'exercice des métiers de la documentation montrent que la profession reste encore mal connue ou est perçue de façon erronée ou partiale, alors que l'on constate partout de nouvelles conditions d'évolution de la profession.

Aussi plusieurs chantiers ont été récemment ouverts ou vont l'être en 1993, au sein de l'ADBS, pour promouvoir autrement les compétences des spécialistes de la documentation.

Il faut d'abord bien se connaître : l'enquête sur la profession lancée par la Commission Métiers et Qualifications aidera à voir plus clair sur la réalité des emplois en documentation.

Il faut aussi mieux se définir: les travaux en cours sur les qualifications permettront de caractériser les différents métiers, de fournir des "référentiels" utiles et donc d'expliquer aux employeurs ce qu'ils peuvent attendre de tel ou tel profil professionnel.

Il faut par ailleurs savoir évaluer les compétences: selon une démarche de qualité totale, il devient nécessaire de certifier non seulement les produits ou services offerts, mais aussi les diverses capacités professionnelles. Un travail sur la certification est entrepris dans ce sens au sein du Bureau et du Conseil d'administration.

Il faut encore prévoir les évolutions . Un groupe ad-hoc sur la prospective de la fonction documentaire a commencé à explorer les nouveaux territoires professionnels. Ce travail de prospective sera particulièrement utile pour orienter les formations initiales des documentalistes.

Il faut enfin promouvoir la profession, les fonctions, les métiers et les compétences et les "vendre" aux prescripteurs ou donneurs d'ordre, aux recruteurs et aux employeurs. Travail médiatique bien sûr, mais aussi travail de fond et de persuasion. Responsabilité du Président et des divers organes de l'association certes, mais aussi de chacun des membres de l'ADBS.