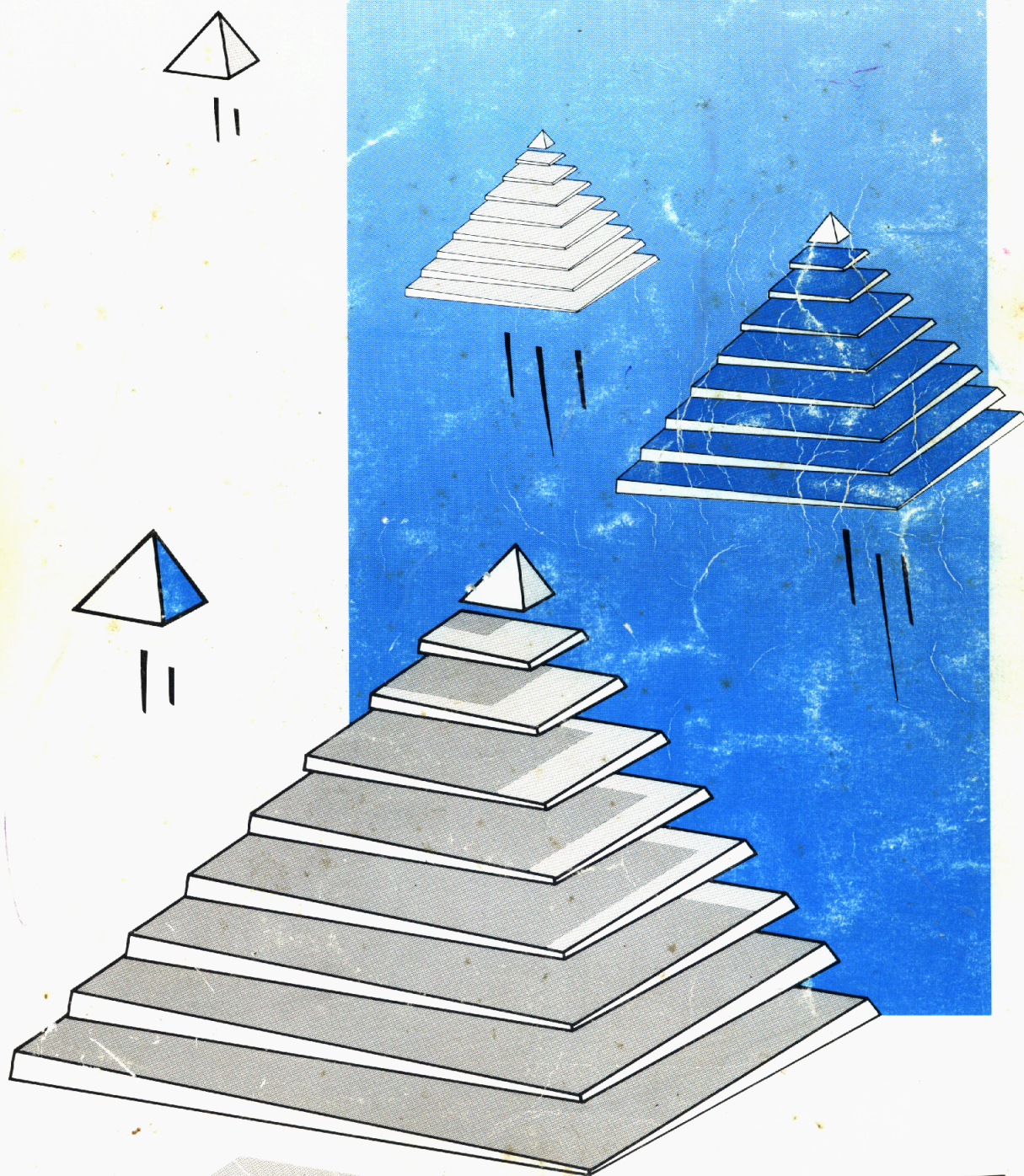


# LES MÉTIERS DE LA DOCUMENTATION

BIBLIOTHEQUE DU CERIST



D 1453

DEMAIN LES CADRES







BIBLIOTHEQUE DU CERIST

# LES MÉTIERS DE LA DOCUMENTATION

DEMAIN LES CADRES



## AVERTISSEMENT

Dans tous les centres APEC vous trouverez des **fiches actualisées annuellement** se rapportant aux métiers ou fonctions traités dans cette brochure.

### CONSULTEZ LES FICHES DE LA COLLECTION « MARCHÉ DE L'EMPLOI »

sur les **fonctions**

sur les **secteurs**

et choisissez les rubriques correspondant à votre spécialité.

Pour compléter votre information sur les besoins actuels des entreprises et faire votre propre analyse du marché, vous pouvez aussi consulter dans tous les centres APEC

#### LES OFFRES D'EMPLOI :

— Les « **offres APEC** » sur « **COURRIER CADRES** » (offres venant de paraître)  
(offres directement confiées à l'APEC par les entreprises) sur **microfiches** (ensemble des offres à pourvoir)  
sur « **Minitel** » (**36.15** code **APEC**)

— Les « **offres Presse** » : sur **microfiches**  
(offres publiées dans la presse)

5766

L'APEC  
remercie l'ensemble  
des organismes, des entreprises et des personnes  
qui, par leur concours,  
ont permis de réaliser ce guide

Ce document fait partie d'une collection « Demain les Cadres » conçue par l'APEC pour diffuser les résultats des travaux qu'elle mène régulièrement sur les différents secteurs d'activité, sur le contenu des fonctions et emplois-types. Leur évolution sous l'influence notamment des technologies nouvelles, le marché de l'emploi et le recrutement.  
La réalisation en a été confiée à **Hélène Alexandre**, sous la responsabilité de **Josette Blancherie** du département études et développement de l'APEC.

# SOMMAIRE

<u>PRÉFACE</u>	5
<u>INTRODUCTION</u>	7
<u>CHAPITRE 1</u> QU'EST-CE QU'UN DOCUMENTALISTE ?	12
Y a-t-il un modèle de documentaliste ?	12
Combien y a-t-il de documentalistes en France ?	13
■ problèmes de définition	13
■ problèmes de repérage statistique	15
<u>CHAPITRE 2</u> LA SITUATION DE L'EMPLOI DES DOCUMENTALISTES	17
Où trouve-t-on des services de documentation ?	17
A quelle activité sont-ils rattachés ?	18
Quel est leur public ?	19
La taille des services de documentation	19
Qui sont les documentalistes ?	19
Un niveau de formation élevé	20
Quels statuts et quelles fonctions ?	20
<u>CHAPITRE 3</u> LES CONDITIONS D'INSERTION DES DIPLÔMÉS EN DOCUMENTATION	21
Les évolutions générales	21
Le poids des formations d'origine	22
<u>CHAPITRE 4</u> LES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES	23
Les compétences requises	24
Quelles sont ses fonctions ?	25
Les compétences requises dans les offres d'emploi	27
Les qualités requises	27
<u>CHAPITRE 5</u> LE PUBLIC : UNE ESPÈCE PERVERSE...	28
La théorie et la méthode	28
L'utilisateur au quotidien	29
La formation et l'information des utilisateurs	30

<u>CHAPITRE 6</u> LA DOCUMENTATION À L'HEURE DU MANAGEMENT	32
<u>CHAPITRE 7</u> L'INFORMATIQUE DOCUMENTAIRE	34
La situation actuelle	34
■ le taux d'équipement	34
■ une informatique documentaire en perfectionnement permanent	35
Les conséquences de l'informatisation	35
■ les Conséquences actuelles et les problèmes en suspens	37
■ les attitudes rencontrées	39
Les limites de l'informatique : la gloire et l'avenir du documentaliste ?	40
<u>CHAPITRE 8</u> DES FORMATIONS "TRANSFORMANTES" POUR PROFESSIONNELS MOTIVÉS	42
<u>CHAPITRE 9</u> ANALYSE DES OFFRES D'EMPLOI	45
Le marché de l'emploi	45
L'analyse des offres issues de la base de données APEC	46
Quels sont les principaux emplois proposés dans les offres ?	50
Comment se répartissent-ils ?	50
ANNEXES	
Annexe 1 : un peu d'histoire ...	56
Annexe 2 : l'insertion professionnelle des étudiants diplômés des IUT	58
Annexe 3 : le marché de l'information en ligne	60
Annexe 4 : l'organisation des services documentaires	62
Annexe 5 : le management des ressources documentaires	64
BIBLIOGRAPHIE	71

## PRÉFACE

A l'heure de la « révolution informationnelle » et de son corollaire « la société de communication », l'Association pour l'Emploi des Cadres s'intéresse à l'une des professions qui se situent au cœur de la gestion et du transfert de l'information : les documentalistes.

L'étude que j'ai le plaisir de présenter est, à ma connaissance, le document le plus complet et le mieux informé existant actuellement sur le sujet : elle mérite, ne serait-ce qu'à ce titre, toute notre attention.

Fondé sur de nombreuses lectures et, plus encore, sur des contacts avec le terrain grâce à plusieurs interviews de professionnels, cet ouvrage dresse un tableau riche et équilibré d'une réalité souvent difficile à saisir parce que multiforme et changeante.

De cette réalité, je voudrais faire ressortir, de façon très subjective, quelques traits saillants :

— Le nombre de documentalistes ne cesse de croître en France et la profession est en expansion. Certes, la situation pourrait être bien meilleure qu'elle ne l'est en réalité. On objectera aussi l'existence de situations précaires en trop grand nombre : contrats à durée déterminée, missions temporaires, statuts de contractuels dans l'administration. Force est de constater que les 1 000 à 1 200 documentalistes formés chaque année trouvent du travail assez rapidement et dans des conditions qui ne sont pas toujours défavorables. Plusieurs secteurs sont en forte croissance : les collectivités territoriales, les sociétés de service, les associations.

— En revanche, la situation individuelle des documentalistes demeure contrastée : statuts incertains, rémunérations fort différentes pour des fonctions identiques, évolutions de carrière variées. La croissance tire globalement la profession mais n'autorise pas toujours la consolidation nécessaire et la reconnaissance des compétences et de la formation des individus.

— Les technologies, dites nouvelles, sont utilisées dans la majorité des services et sont présentes en tous cas dans les préoccupations de la plupart des documentalistes. Il s'agit pour l'essentiel de l'informatique documentaire, sous la forme de l'interrogation de banques de données extérieures ou de la constitution de fichiers d'informations internes. Les mémoires optiques (CD-ROM, vidéodisque, disque optique numérique) font l'objet de toutes les conversations, même si leur apparition reste encore timide.

— Le coût des technologies (et la visibilité de ce coût) met progressivement au premier plan les questions de management et de gestion des services de documentation. C'est un signe de maturité et de reconnaissance de la fonction documentaire dans les organisations, entreprises ou administrations. Au premier plan également, la communication de ces services qui l'ont trop souvent négligée par le passé et qui en (re)découvrent le caractère indispensable.

Il ne s'agit que de quelques points... le reste, vous le découvrirez à la lecture de ce document passionnant, bourré d'informations et de réflexions sur cette profession en transformation : les documentalistes.

Paul-Dominique POMART,  
Président de l'Association des Documentalistes et Bibliothécaires Spécialisés - (ADBS)



# INTRODUCTION

## **La Documentation,**

### **un problème pratique :**

**Qu'est-ce qu'un document ? De la place perdue si on ne le cherche pas, une perte (de temps et d'argent) si on ne le trouve pas. Le document ne mérite ce nom que s'il est utile et il ne peut le garder que si on le rend "retrouvable".**

Rappelons qu'un salarié du secteur tertiaire produit son poids de papier tous les ans, qu'un avion civil pèse déjà son poids en papier au moment de sa conception.

### **un problème de société :**

**"La société de l'information, l'évènement majeur du dernier quart du XX<sup>ème</sup> siècle, ou une vaste fumisterie ? Un nouveau mode d'existence ou un terrorisme idéologico-économique ? Problème de société, le dilemme intéresse directement les professions de l'information qui sont partie prenante dans le débat. Mais quelles en sont les bases, scientifiques ou idéologiques ? Encore une question sur laquelle les professionnels de l'information auront à prendre leurs responsabilités s'ils veulent déterminer leur avenir professionnel." (Richard APOSTLE et Boris RAYMOND, Université de Dalhousie, Halifax. Dans "Le paradigme de l'information", Bulletin des Bibliothèques de France, voir bibliographie en annexe).**

La production et la diffusion massives d'informations de toutes sortes et sous toutes les formes paraîtraient bien vaines s'il n'y avait pas des spécialistes de leur gestion, des lieux et des réseaux spécifiques pour les recueillir, les maîtriser, les classer et les stocker, afin que l'utilisateur potentiel puisse les retrouver et les consommer en fonction de ses propres besoins.

Matière première surabondante et coûteuse d'un côté, consommateur multiple, changeant et exigeant (parce que souvent pressé, et peu disposé à payer ces services de plus en plus souvent monnayés) de l'autre, on perçoit d'emblée la nécessité des services de documentation mais aussi la difficulté du métier de documentaliste.

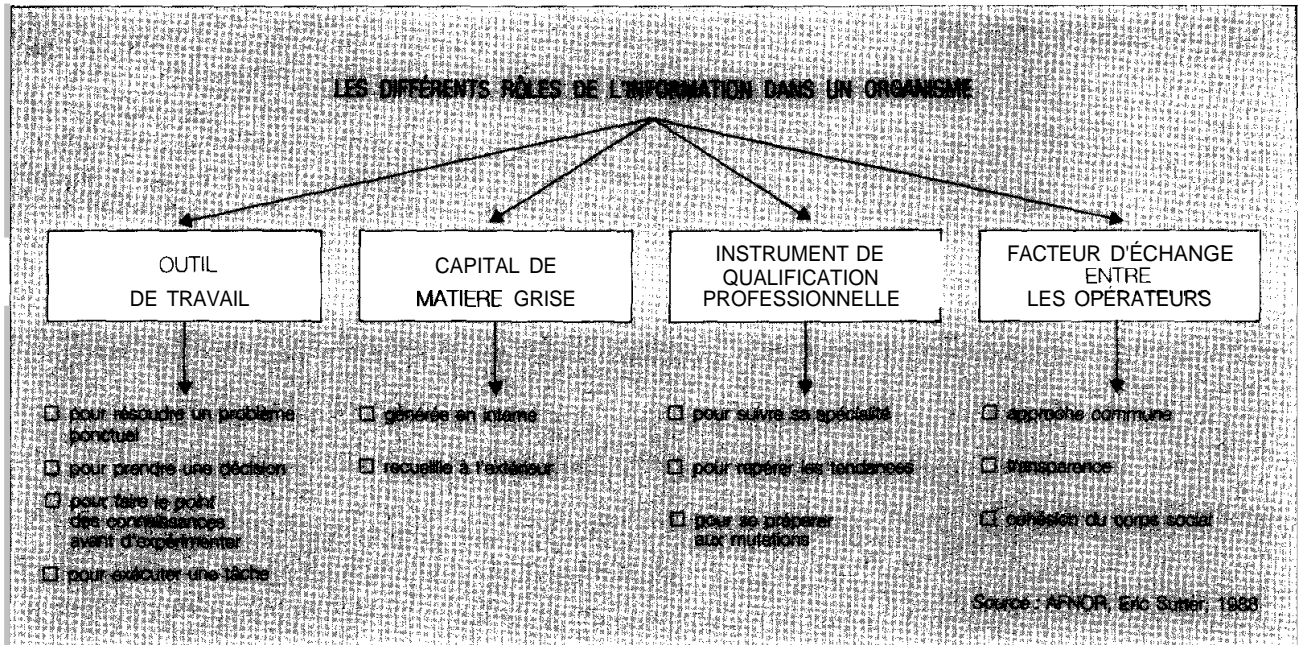
En cette fin du XX<sup>e</sup> siècle, il doit répondre à deux pressions convergentes : la pression de l'offre et la pression de la demande, auxquelles s'ajoutent :

- une pratique permanente, et toujours encouragée à la fois par notre éducation et les politiques commerciales des producteurs d'information : la recherche et la consommation individualisées d'informations des utilisateurs potentiels ;
- le développement de sociétés de service en documentation, y compris sur le plan international, et l'existence de documentalistes exerçant en libéral : deux aspects du processus d'extériorisation d'activités traditionnellement internes aux entreprises (mais processus qui n'est jamais définitif).

"L'explosion de l'offre" générale d'information a pour origines :

- l'augmentation quantitative des formes écrites, orales et visuelles de la production d'informations ;
- leur extension à tous les domaines de la pensée et de l'activité humaine ;
- et ce à l'échelle planétaire, même si ces deux aspects prennent des formes très inégales, d'un domaine à l'autre, d'un pays à l'autre.





"L'explosion de la demande" d'information a elle pour origines principales :

- l'élévation générale du niveau de formation ;
- la mise en avant du savoir (au sens large) comme matière première essentielle à l'exercice de toutes formes de pouvoir ;
- et dans une certaine mesure, le besoin de plus en plus exprimé de contrecarrer les effets de la spécialisation des savoirs et des métiers.

On voit qu'il ne s'agit pas de phénomènes récents, mais leurs Caractéristiques et leurs implications ont sensiblement évolué.

Offre et demande tirent leur caractère "explosif" et "spectaculaire" de l'extension de l'utilisation des nouvelles techniques de stockage, de traitement et de transmission des informations (que l'on a cependant vu apparaître dans ce domaine dès les années 50). Si la matière papier reste le support principal et le plus recherché de l'information, l'électronique et l'informatique dans toutes leurs applications possibles permettent techniquement la quasi disparition des contraintes de temps et d'espace propres aux transferts physiques de la matière.

**Mais cette "abolition" du temps et de l'espace a un prix.**

La production et la diffusion de l'information constituent des activités économiques à part entière, avec leurs critères de rentabilité et de coût, et pour lesquelles la question de l'accès est une question de **marché**. Ainsi, en même temps qu'à l'intérieur des entreprises tant privées que publiques s'étendent les logiques gestionnaires, **le coût de la gestion d'un service de documentation s'élève avec les investissements en machines de traitement, de stockage et de transmission de l'information.**

L'évolution de la production d'informations ne se limite pas à ses aspects quantitatifs et qualitatifs. Sa maîtrise (sous-entendu la maîtrise de la "bonne information") est plus que jamais un enjeu de pouvoir, qui relativise sensiblement les effets annoncés de sa production massive : une facilité d'accès plus grande n'a-t-elle pas tendance à déprécier l'information rendue accessible à (presque) tous, et à reporter la demande sur l'informa-

tion restée "hors réseau" et de ce fait soudain plus "précieuse" (d'où la forte demande en "documents primaires", en "littérature grise", ou en "Lettres confidentielles") ?

Individus, organisations et entreprises expriment un besoin croissant en information dans tous les domaines. Besoin réel et fondé, au regard de l'actualité et des stratégies, ou besoin suscité artificiellement par les producteurs d'informations et d'équipements de transfert d'informations, ces deux types de besoins se confondent dans la réalité, et **sont autant de sollicitations et d'occasions de reconnaissance de l'activité documentaire.**

Car on peut trouver de nombreux avantages à cette multiplication de l'information. Pourtant, le problème principal est, et sera de plus en plus si cette croissance quantitative se maintient, celui de la **qualité de l'information fournie.**

**Notion faible par sa subjectivité, elle est le seul critère avec lequel l'utilisateur juge l'efficacité du travail d'un documentaliste: ce qu'il demande au documentaliste, c'est de lui fournir "la bonne" information au "bon" moment.**

**Elle est à la base de la politique documentaire d'une entreprise, et de toute institution organisée en général. C'est un des instruments essentiels de l'élaboration et de la réalisation de leur stratégie de développement. L'intégration fréquemment rencontrée de la "documentation" à la "communication" dans les organigrammes des entreprises visitées équivaut à une reconnaissance officielle de ce rôle.**

### **Mise en œuvre et réalité de la "révolution informationnelle"**

Banques de données, disque optique, CD-ROM, Vidéotex... Cette mise en avant de nouveaux outils de stockage, de traitement et d'accès à l'information a ses inconvénients: la fonction documentaire fait partie de ces activités prises dans le cyclone très médiatique de la "révolution informationnelle" et de "l'ère post-industrielle" sorties des exercices radicaux, et quelque peu technocratiques, de prospective.

Ces analyses de "tendance" ne se situent jamais de façon précise dans le temps (ni dans l'espace, puisqu'elles sont "générales") et surtout privilégient le biais du technique (malgré la référence fréquente au non déterminisme de la technologie).

Probablement stimulantes du point de vue des théories et des politiques socio-économiques, elles peuvent s'avérer négatives pour les professionnels (ou futurs professionnels) de ces métiers (qui travaillent ou vont travailler à un moment et dans des circonstances déterminées), leur défaut principal étant de ne pas s'appuyer sur la réalité, sur le travail réel des documentalistes, la demande réelle des utilisateurs, et la complexité réelle de leurs relations...

— les expériences et bilans tirés dans tous les secteurs où les hautes technologies sont implantées confirment que la société technologique hautement experte et hautement supérieure n'est ni globale, ni inéluctable "naturellement": si de telles "zones" se développent en effet, c'est souvent de façon complémentaire au maintien, voire au développement de "zones" moins "technicisées", mais aussi performantes. C'est ainsi que la réalité observée est infiniment plus complexe, et plus passionnante que les mises en perspective.

— les prophéties bénéficient en général de plus de publicité que les études de terrain, que les "propos raisonnables" qui se refusent à parler des conditions de diffusion des technologies en termes de "résistances", de "blocages" ou de "pesanteurs". Ce n'est pas la simple querelle d'école, car notre enquête nous a permis de constater les dégâts non pas tant du "Progrès" que "des discours sur le progrès".

## Profession information

... Décidément, l'information est bien notre terrain d'action, celui où nous exerçons nos talents, où nous déployons notre énergie et qui justifie notre activité. L'information, plus que la documentation, et c'est là le paradoxe ! En effet, les technologies, dites « nouvelles » accélèrent la séparation entre contenant et contenu, entre document et information. Leur utilisation a permis de rappeler que l'objet de notre métier n'est pas tant de stocker, traiter et diffuser des documents, mais plutôt de repérer, mobiliser et communiquer des informations au moment opportun.

Dire que l'information constitue notre champ d'action, ce n'est pas nier le rôle des journalistes, ou des informaticiens, professions voisines et honorables, mais souligner une évidence : la documentation a vocation à rapprocher l'information de ses utilisateurs, tout le reste ne représentant que des moyens de parvenir à cette fin.

Encore faut-il qu'elle le fasse sérieusement, c'est-à-dire professionnellement !

Le temps est passé, s'il a jamais existé, où notre métier relevait d'un amateurisme éclairé et où la bonne volonté suppléait volontier l'expérience ou la compétence. Désormais le documentaliste ne peut plus faire abstraction de l'environnement de son activité et des conditions dans lesquelles il l'exerce. Le service de documentation est devenu une micro-entreprise qui gère des stocks et des flux. Les préoccupations de management et de gestion tendent à relativiser les techniques documentaires proprement dites. La qualité des informations fournies l'emporte sur la quantité des documents possédés. Le documentaliste ne peut rester neutre : on lui demande de valider l'information qu'il diffuse, de s'engager sur sa valeur et sa pertinence par rapport à une demande précise. De ce fait les organismes de formation accèdent à une responsabilité nouvelle : celle de recruter des étudiants capables de **communiquer et de les préparer à exercer une profession dont l'identité ne se réduit pas à un catalogue de recettes et de techniques même sophistiquées.**

Profession information, un slogan pour l'ADBS ? Pourquoi pas un label de qualité pour les documentalistes...

Paul-Dominique POMART

ADBS-Information, n° 225, novembre 1988

Si l'on en croit la littérature récente : Malheur au documentaliste qui ne voit pas l'intérêt de créer un produit télématique ; honte à celui qui ne porte pas aux nues les banques de données ou le CD-ROM ; qui ne fait pas payer ses services ; qui trouve que l'informatique documentaire "ce n'est pas si évident"...

Dans leur ambition de valoriser leur fonction, dans leur souci de prouver (encore et toujours ? !) leur adaptation au monde moderne — alors que cette fonction en est un produit-type — , certains documentalistes ont tendance à vouloir répondre à toutes les pressions et modes extérieures, qui ne sont pas toujours le résultat d'une réelle réflexion sur ce qu'est une politique documentaire.

### Au centre des préoccupations : la communication active

L'expérience d'un responsable de service de documentation d'une agence de publicité éclaire parfaitement l'ordre des priorités de cette fonction.

*"Quand j'ai été recruté, on m'a demandé de moderniser le service.*

*Au début des années 80, "moderniser" signifiait spontanément "informatiser".*

*Heureusement, j'ai réalisé au bout de quelque temps (nécessaire à mon "acclimatation") que l'enjeu de la modernisation n'était pas là : pour les responsables de ma société, ce qu'il fallait avant tout moderniser, mais il fallait que je le découvre seul, c'était la fonction documentaire dans son ensemble, c'est-à-dire son état d'esprit et ses relations de travail avec les utilisateurs.*

*Début 89, le fonds documentaire n'a pas changé, mais ce sont les utilisateurs eux-mêmes qui en demandent la modernisation technique.*

*Pour moi, c'est le résultat positif d'un travail systématique et méthodique d'étude des besoins réels (d'une étude de marketing), et l'aboutissement concret de la notion de communication appliquée à mon métier: la capacité à arriver au cœur du sujet étudié, à instaurer la confiance et à prouver en permanence ma crédibilité.*

*Car il n'est de documentaliste que communicant et communicatif".*

Pour réaliser cette étude, nous avons rencontré de nombreux documentalistes : des passionnés de communication, des férus de gestion et de management, des experts en informatique "tout terrain".

Tous avaient deux points communs:

- la conviction d'être moins "au service de l'action", que partie prenante de cette dernière ;
- et la certitude d'être de plus en plus reconnus comme tels.