

**ASSISTANT TERRITORIAL DE CONSERVATION DU PATRIMOINE  
ET DES BIBLIOTHÈQUES PRINCIPAL DE 2ème CLASSE**

**EXAMEN PROFESSIONNEL D'AVANCEMENT DE GRADE**

**SESSION 2016**

**ÉPREUVE DE NOTE**

**ÉPREUVE ECRITE :**

**Rédaction d'une note à l'aide des éléments contenus dans un dossier portant sur la spécialité dans laquelle le candidat se présente.**

Durée : 3 heures

Coefficient : 1

<b>SPÉCIALITÉ : DOCUMENTATION</b>
-----------------------------------

**À LIRE ATTENTIVEMENT AVANT DE TRAITER LE SUJET :**

- ♦ Vous ne devez faire apparaître aucun signe distinctif dans votre copie, ni votre nom ou un nom fictif, ni initiales, ni votre numéro de convocation, ni le nom de votre collectivité employeur, de la commune où vous résidez ou du lieu de la salle d'examen où vous composez, ni signature ou paraphe.
- ♦ Sauf consignes particulières figurant dans le sujet, vous devez impérativement utiliser une seule et même couleur non effaçable pour écrire et souligner. Seule l'encre noire ou l'encre bleue est autorisée. L'utilisation de plus d'une couleur, d'une couleur non autorisée, d'un surligneur pourra être considérée comme un signe distinctif.
- ♦ Le non-respect des règles ci-dessus peut entraîner l'annulation de la copie par le jury.
- ♦ Les feuilles de brouillon ne seront en aucun cas prises en compte.

**Ce sujet comprend 25 pages**

**Il appartient au candidat de vérifier que le document comprend  
le nombre de pages indiqué**

*S'il est incomplet, en avertir le surveillant*

## **Sujet :**

Afin de pouvoir anticiper les enjeux des prochaines réformes des collectivités territoriales incluant la mutualisation des services et la mutabilité des agents, la direction des Ressources Humaines de votre collectivité souhaite actualiser son référentiel métiers et vous demande de rédiger à son attention, exclusivement à l'aide des documents joints, une note sur les évolutions du métier de documentaliste.

## **Liste des documents joints**

- Document 1 :** « Emploi : les métiers de la documentation sont-ils has been ? » - Bruno Texier - *archimag.com* - Septembre 2014 - 2 pages
- Document 2 :** « Les évolutions du métier de documentaliste, nouvelles fonctions » - *serendipidoc.fr* - Juillet 2015 - 2 pages
- Document 3 :** « Pros de l'info : des compétences qui ne cessent de bouger ! » - *archimag.com* - Juillet-Août 2015 - 2 pages
- Document 4 :** « Métiers de l'information et de la documentation : une utilité qu'il faut encore démontrer ? » - Martine Doriac – *La Gazette des communes* - Février 2011 - 2 pages
- Document 5 :** « Un « centralisateur » d'informations » - *Carrières- publiques.com* - Novembre 2015 - 3 pages
- Document 6 :** « Les documentalistes ont du ressort ! » - Clémence Jost - *archimag.com* - Février 2013 - 2 pages
- Document 7 :** « Les cinq qualités essentielles du professionnel de l'information » - *I2D-Information, données et documents* - 2015 - 2 pages
- Document 8 :** « Nécessité de la fonction information dans l'entreprise ? » - Nathalie Mormand Khalifa - *lesinfostratèges.com* - Avril 2011 - 4 pages
- Document 9 :** « Piloter la gouvernance documentaire - Françoise Noët - *Documentaliste - Sciences de l'information vol. 49 n° 4* - 2012 - 2 pages
- Document 10 :** « Le métier de documentaliste » - *Préface de Véronique Mesguisch et Anne-Marie Libmann, Présidentes de l'ADBS* - 2015 - 2 pages

## **Documents reproduits avec l'autorisation du CFC**

*Certains documents peuvent comporter des renvois à des notes ou à des documents non fournis car non indispensables à la compréhension du sujet.*

## DOCUMENT 1

### Emploi : les métiers de la documentation sont-ils has been ?

Le 25/04/2014 (Mis à jour le 17/09/2014) [Bruno Texier](#)

**Has been, les métiers de la documentation ? Le mot de « documentaliste » l'est, ceci notamment autant à cause du regard qui lui est porté par l'extérieur que du manque d'évolution de services de documentation. Heureusement, les métiers de la gestion de l'information portent bien d'autres étiquettes correspondant à une large diversité de compétences.**

Data manager, chief data officer, content manager, community manager, chef de projet open data... Voici quelques-uns des intitulés relevés ces dernières semaines dans les offres d'emploi du domaine de l'information- documentation. Aux côtés de la Sainte Trinité archiviste-bibliothécaire-documentaliste, ces nouveaux métiers donnent le ton des profils qui sont désormais recherchés dans le traitement de l'information. Ils témoignent également de l'irrésistible révolution numérique en cours.

Rassurons tout de suite les archivistes, les bibliothécaires et les documentalistes : ces métiers traditionnels continuent de recruter. Surtout les deux premiers en réalité, car les postes de documentaliste ont tendance à se faire plus rares... Raison de plus pour inciter les professionnels de l'information-documentation à s'intéresser de près à ce qui se passe dans le domaine de l'économie numérique.

Archimag a sélectionné dix nouveaux métiers susceptibles d'offrir de nouvelles opportunités professionnelles. Dix fonctions qui supposent, pour la plupart d'entre elles, de solides compétences informatiques. Ces nouveaux métiers sont présentés sous la forme de fiches pratiques : formation, missions, compétences requises... Elles proposent également un éclairage sur leurs perspectives d'évolution.

#### Gouvernance des données

Parmi les métiers qui émergent, celui de chief data officer (directeur de données) semble avoir particulièrement le vent en poupe. Cette fonction arriverait en troisième place dans les attentes des services de marketing selon une étude réalisée par le cabinet IDC France. Sa mission consiste à gérer les données présentes dans l'entreprise. Sa responsabilité s'exerce sur la gouvernance des données : acquisition, identification des fournisseurs, échanges avec les partenaires de l'entreprise...

À l'heure du big data, la fonction de chief data officer est appelée à un brillant avenir ! Mais ses contours restent encore flous et son périmètre d'activité pourrait rapidement évoluer. Car la « direction des données » était jusqu'ici souvent assurée par le directeur des systèmes d'information.

Le thème de la gouvernance des données se décline également dans l'une des passions françaises : la généalogie. Avec la mise en ligne des actes d'état civil sur la quasi-totalité des sites d'archives départementales, les sociétés de généalogie ont du pain sur la planche. Et elles recrutent... mais bien au-delà des professionnels de l'information-documentation stricto sensu.

Au mois de mars dernier, « le 1er site de généalogie francophone » Geneanet était à la recherche d'un data manager pour gérer ses bases de données généalogiques. La fiche de poste précisait les contours de la mission : mise à jour des bases de données généalogiques multilingues, création de nouveaux outils d'extraction de données externes, définition des processus de mises à jour des données... Pour ce poste, Geneanet recherchait "un profil informaticien (bac + 2 ou supérieur) doublé d'une âme de débrouillard ». Une offre d'emploi qui devrait donc malheureusement échapper aux archivistes même si Geneanet précise qu'une "affinité avec le monde de la généalogie" est la bienvenue.

#### Fonctions liées au web

Selon une [enquête du ministère de l'Emploi](#), les métiers de l'information et de la documentation regrouperaient 160 000 personnes en France. Un chiffre à pondérer, car il prend en compte les

interprètes, les journalistes, les assistants de communication... Le nombre de « cadres et techniciens de la documentation » s'élèverait à environ 11 000 personnes.

Dans un [entretien qu'il nous avait accordé en 2013](#), Loïc Lebigre, directeur des projets métiers au sein de l'ADBS, estimait qu'il s'agit là « d'un chiffre assez faible qui masque une réalité plus contrastée. Dans le coeur de métier traditionnel, on ne note pas d'expansion du marché ; en revanche, si on ajoute les fonctions liées au web, aux études, etc. les perspectives sont tout autres ». Sont ainsi visés les secteurs de l'open data, du big data ou du community management.

Les principaux sites d'emploi permettent de constater l'émergence de ces nouveaux métiers. L'Apec (Association pour l'emploi des cadres) propose désormais des offres dans le domaine du data mining. À la mi-mars 2014, pas moins de 57 offres étaient disponibles en ligne sous divers intitulés : data scientist, consultant études data mining, chef de projet data mining...

Parmi les offres mises en ligne, nous avons remarqué celle portant sur un poste de data scientist. Pour y prétendre, le candidat devra "définir les normes, méthodologies et bonnes pratiques autour du data management, de son extraction à sa modélisation ». Il lui sera également demandé d'exercer un rôle de conseil et de contrôle qualité sur les projets. Le tout pour un confortable salaire d'environ 70 000 euros par an.

#### « salaire en fonction du profil... »

Autre offre d'emploi parue au mois de mars dernier sur le site de l'Apec, une société spécialisée en assistance technique était à la recherche d'un « consultant doc controller » en CDI. Ses missions : identifier l'ensemble des flux documentaires, développement d'une Ged, mise en place de procédures documentaires... Bonne nouvelle pour les professionnels de l'infodoc : les prétendants devront être titulaires d'un diplôme en documentation. En revanche, la question du salaire était laissée en suspens : « en fonction du profil »...

Ces quelques exemples illustrent ce que l'on sait depuis longtemps déjà : les métiers du document sont bouleversés par la révolution numérique. Selon une cartographie des métiers réalisée par l'ADBS, sept familles de nouveaux métiers ont fait leur apparition : architecte de l'information, édition numérique, communication web, etc. Dans ces fonctions émergentes, les professionnels de l'infodoc ont des arguments à faire valoir, car ils (et elles) en connaissent un rayon sur le traitement documentaire. Mais ils ne sont pas les seuls. Ils devront se frotter à des concurrents venus d'autres univers comme l'informatique. Ils doivent donc valoriser leurs avantages comparatifs.

#### Promotion des métiers de l'infodoc

C'est ce que préconisent depuis plusieurs années quelques personnalités du milieu comme Véronique Mesguich (Infothèque du Pôle Léonard de Vinci et coprésidente de l'ADBS), Anne-Marie Bertrand (Enssib) ou Marie-Madeleine Salmon (Publicis). Elles ne jurent que par le « marketing documentaire » et la promotion (advocacy) de leurs métiers.

La voie à suivre est peut-être à chercher du côté des veilleurs. Selon une [étude](#) parue au mois de février dernier, les veilleurs semblent désormais avoir l'oreille des décideurs. Les cellules de veille sont en effet de plus en plus souvent rattachées à la direction générale des entreprises. C'est aujourd'hui le cas de plus d'un tiers d'entre elles si l'on en croit les veilleurs interrogés. Un exemple à méditer.

## DOCUMENT 2

### Les évolutions du métier de documentaliste, nouvelles fonctions

Juillet 2015 – Site internet Serendipidoc

Un article pour tenter de référencer les évolutions du métier de documentaliste par rapport aux [activités traditionnelles](#). Certaines de ces fonctions sont parfois assurées à titre accessoire.

Cet article vise aussi à donner des pistes pour une réorientation professionnelle ou pour des choix de formation.

- **webmaster internet/intranet**, gestion de projet web, référencement de sites web
- **architecte de l'information**
- **archiviste / record manager / responsable de l'archivage managérial**
  - archiviste : conservateur des informations à valeur probante
  - record manager : compétences de l'archiviste renforcées par une forte connaissance de l'organisation de l'entreprise + bonne maîtrise des technologies pour être à même de définir les mesures adaptées à la gestion des documents dès leur création
  - responsable de l'archivage managérial : c'est un contrôleur de gestion de l'information, coordinateur et administrateur d'un dispositif; son rattachement à la direction de l'entreprise lui permet d'animer cette activité transverse (définition du CR2PA)
- **veilleur**, veille juridique, veille concurrentielle, veille stratégique, veille métier
- métier de **l'intelligence économique**, analyste stratégique, data analyst, e-reputation, renseignement, risk-manager
- **knowledge manager – kmlawyer**. Le Knowledge Manager a pour objectif général d'assister les juristes à capitaliser sur leurs savoir-faire et ainsi contribuer à la cohérence de doctrine, à favoriser un esprit de coopération et d'apprentissage permanent et à améliorer les délais des prestations juridiques.
- **paralegal** : assiste l'avocat dans ses dossiers, effectue des recherches, rédige des documents juridiques, coordonne d'autres salariés, prépare tout type de correspondance ; n'a pas la qualité d'avocat, n'a pas le droit de représenter un client devant les juridictions françaises mais peut assister à des audiences de procédure ou de plaidoiries avec un avocat ; son temps peut être facturé au client ; fonction qui existe surtout dans les cabinets d'avocats anglo-saxons
- **gestionnaire de ressources numériques**, gestionnaire de bases de données, outils GED (Gestion Electronique des Documents), chef de projet
- **expert en e-procédures** (RPVA, eBarreau, i-greffes, Télérecours, COMPEN, OPALEXE, A VOS ACTES)

Les avocats n'ont pas tous le temps ou les compétences techniques pour appréhender les procédures dématérialisées parfois complexes. L'intervention d'un documentaliste, naturellement sensibilisé à la gestion des données et à l'utilisation d'un système d'information, est une aide précieuse. En les formant, le documentaliste juridique peut aider les avocats à s'y retrouver dans les e-procédures et assurer une veille technologique sur celles-ci.

– **éditeur d'ontologies, taxonomiste, terminologue** : thésaurus, langage contrôlé, web sémantique

– **community manager** : développe la connaissance de la marque sur le web, métier à la frontière entre communication, relation clientèle et marketing; communication sur le web, stratégie internet, newsletter, actions auprès des web influenceurs. Il gère la présence de l'entreprise sur internet, notamment dans les médias sociaux. Il construit une relation durable avec les clients et prospects, tout en travaillant à la visibilité et au référencement de la marque grâce à la publication régulière de contenus.

Un community manager gère la page Facebook, les différents fils Twitter, les pages LinkedIn et Viadeo et le blog de la structure qui l'embauche. Pour les informations juridiques, ce sont (souvent) les avocats qui ont la main et qui produisent le contenu.

– **marketing digital** : e-reputation, référencement naturel et payant, études en ligne

– **responsable communication**, business development, analyste marketing, rédacteur web, journaliste

– **édition juridique** (surtout pour les juristes), testeur pilote pour les éditeurs juridiques (notamment pour les nouvelles plateformes des bases de données), participation à la rédaction d'ouvrages ou d'articles via la collecte des sources

– **CIL = Correspond Informatique et Libertés** : près de la moitié d'entre eux dont des informaticiens (38%), le deuxième contingent se recrute auprès des juristes (12 %), viennent ensuite les responsables qualité, documentalistes, auditeurs et contrôleurs de gestion. Près de 14 400 organismes ont déjà désigné un CIL (chiffres à jour à novembre 2014). Les assureurs sont en pointe, les banques restent dans l'expectative, les collectivités territoriales et locales rattrapent leur retard. Le CIL dresse la liste des traitements automatisés, il élabore une politique de protection des données à caractère personnel. Les CIL vont disparaître d'ici trois ans pour devenir des Data Protection Officer (DPO), projet de règlement européen en discussion. Voir le site de la CNIL pour la liste des organismes certifiés pour assurer des formations.

– **pilote ISO**, contrôle de la qualité, normalisation, responsable achats, risk manager

– **enseignement de la documentation** ou des techniques de recherche, formation, MOOC (Massive Open Online Course)

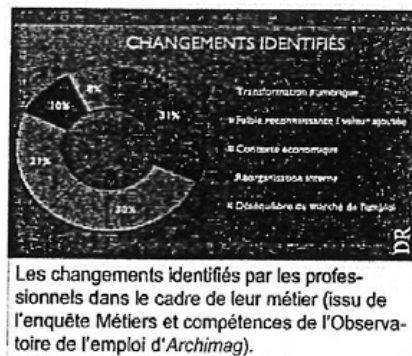
– **data expert, data librarian, data analyst, data scientist**

Le documentaliste, par sa connaissance des données et de leur structuration, peut jouer un rôle dans le domaine des big data, open data, open law (en droit)

# pros de l'info : des compétences qui ne cessent de bouger !

Zoom sur l'évolution des compétences demandées aux professionnels de la gestion de l'information. Dans le contexte bouleversant de la transformation numérique, entre métamorphose permanente et indispensable transversalité, les métiers de la documentation ne cessent de se réinventer.

**6,9** sur 10. C'est la note moyenne attribuée par les professionnels de la gestion de l'information pour estimer la confiance qu'ils accordent en l'avenir de leur métier. En tête de leurs préoccupations, la transformation numérique (31 %) et la faible reconnaissance de leur valeur ajoutée (30 %) devançant de loin le contexte économique (21 %) et la réorganisation interne (10 %). Ce sont les résultats de l'enquête Métiers et compétences menée par l'Observatoire de l'emploi d'Archimag (1). Des chiffres prouvant à quel point la révolution digitale a impacté le quotidien des professionnels de l'information, transformant les attentes des recruteurs



Les changements identifiés par les professionnels dans le cadre de leur métier (issu de l'enquête Métiers et compétences de l'Observatoire de l'emploi d'Archimag).

et donc les compétences requises pour satisfaire leur demande.

## des data...

Les besoins des entreprises semblent s'articuler aujourd'hui autour de deux tendances fortes conditionnant l'évolution nécessaire des professionnels de l'information. Les organisations ont d'abord un grand besoin d'analyse de leurs contenus et de leurs données, aujourd'hui décisives pour une prise de décision optimale. « Les professionnels sont amenés à davantage rentrer dans les contenus, confirme Véronique Mesguich, coprésidente de l'ADBS (2) ; car la simple description ne suffit plus. Ils doivent aujourd'hui les extraire, les analyser et produire des livrables afin de les rendre digestes et donc utilisables ».

Ce que confirme Ghislaine Chartron, directrice de l'INTD (3) : « Nous voyons des sujets émerger qui sont directement liés à l'environnement numérique, explique-t-elle ; bien qu'encore plus ou moins marginaux, les thématiques d'open data et de data visualisation se dégagent très fortement ».

Selon David Guillemin, enseignant et responsable du master 2 esDoc à l'université de Poitiers, les professionnels doivent impérativement s'emparer des technologies de l'informatique et du web sémantique afin de se positionner comme étant les meilleurs gestionnaires possibles des gisements informatiques. « La datavisualisation et la cartographie de l'information sont des compétences auxquelles les formations se doivent de préparer les étudiants, explique-t-il ; car de nombreux postes émergent aujourd'hui autour de ces thématiques ». Sans oublier l'indispensable interopérabilité de l'information produite par les professionnels avec les technologies du web, véritable enjeu de leur réexploitation.

## ... à la médiation

D'autre part, l'animation de communautés apparaît aujourd'hui comme une préoccupation majeure des recruteurs : « Il ne s'agit pas que de community management, précise Véronique Mesguich ; en effet, le monde de l'entreprise



se sent aujourd'hui quelque peu démunie face à l'augmentation de ses besoins en terme de partage, de circulation et de protection de l'information, et ce même au sein de leurs organisations ».

Un sujet dont les formations se sont également emparées : « Aujourd'hui, les professionnels sont de plus en plus amenés à produire de l'information afin de la partager, poursuit Ghislaine Chartron, de l'INTD ; par exemple, la création de portails documentaires concerne de nombreuses organisations et nous nous devons d'y préparer nos étudiants ».

La médiation humaine et numérique semble ainsi devenue un enjeu incontournable auquel les étudiants doivent se former : « Cette médiation nécessite de mieux connaître les destinataires de l'information mise à leur disposition par nos professionnels, poursuit David Guillemain ; nos étudiants doivent donc également développer des compétences en sciences humaines (pour la réalisation d'enquêtes et d'entretiens), des compétences en communication (afin de savoir comment utiliser l'information produite), mais aussi maîtriser les technologies du web (pour la confection d'interfaces) ».

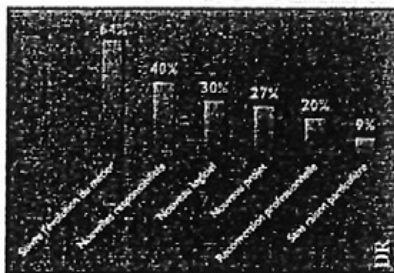
## des parcours diversifiés

Si certaines spécialités gardent le vent en poupe, comme la veille ou la Ged, de telles demandes de la part des entreprises impliquent une nécessaire transversalité des compétences des professionnels, diversifiant leurs parcours. Elles sont désormais à la recherche de candidats polyvalents, capables de se positionner sur des missions transversales, propres à leur organisation. Ce que confirme le Baromètre de l'emploi établi par l'Observatoire Archimag, ayant identifié les exigences des recruteurs : rigueur, organisation et communication sont les savoir-être les plus recherchés tandis que la gestion de projet, la capacité de synthèse et l'esprit d'initiative sont les savoir-faire les plus prisés.

« Nos métiers se transforment énormément et sont parfois même absorbés par d'autres, confirme Ghislaine Chartron ; au point que l'on s'éloigne petit

à petit à la notion de métier, se focalisant davantage sur les compétences ». Une tendance dans laquelle se reconnaît l'ADBS, qui préfère aujourd'hui l'intitulé « professionnel de l'information » à celui de « documentaliste », employé par commodité, mais ne traduisant plus forcément la réalité de l'environnement de l'entreprise. « Certes, il s'agit du socle de l'ADBS, explique Anne-Marie Libmann, coprésidente de l'association ; mais il s'agit d'un terme ambigu que chacun peut interpréter à sa façon, nos métiers évoluant sans cesse jusqu'à parfois se subdiviser ».

Au point de voir émerger de nouveaux profils hybrides chez les professionnels ; une tendance observée parmi les jeunes diplômés



Le contexte des demandes de formation des professionnels (issu de l'enquête Métiers et compétences de l'Observatoire de l'emploi d'Archimag).

més du master 2 esDoc de l'université de Poitiers : « Nos étudiants trouvent tous du travail dès la première année qui suit notre formation ; et nous avons constaté que 20 % d'entre eux occupent des postes hybrides sur des projets transversaux, au croisement par exemple de la documentation et du web ou des archives ».

## « internet a brouillé les pistes »

Selon l'Observatoire Archimag, près de 90 % des professionnels perçoivent la transformation numérique comme une opportunité pour renforcer leur rôle et leur utilité en tant que managers de l'information. Et loin de se reposer sur leurs lauriers, ils sont 64 % à avoir suivi une formation dans le cadre du

suivi de l'évolution de leur métier (à leur demande, dans 88 % des cas). 92 % des individus estiment d'ailleurs avoir besoin d'acquérir de nouvelles compétences au cours des deux prochaines années.

Mais si cette révolution semble avoir bousculé (dans le bon sens !) les compétences demandées aux professionnels, elle pourrait tout de même avoir rendu plus difficile la promotion de leurs profils. D'ailleurs, l'enquête permet d'établir un lien direct entre le manque de reconnaissance des métiers des managers de l'information (30 % s'en plaignent) et la baisse des budgets consacrés à leurs services pour expliquer la réduction des effectifs dans ces domaines. Évoquant même une véritable « souffrance » de la part des professionnels, l'ADBS confirme les difficultés que certains éprouvent à valoriser leur rôle d'expert : « Internet a totalement brouillé les pistes, confirme Anne-Marie Libmann ; grâce aux outils numériques, beaucoup pensent qu'il est aujourd'hui possible de se passer de spécialistes ». L'information étant aujourd'hui un enjeu de pouvoir et une grande source de richesse, il est donc primordial que les professionnels deviennent plus offensifs afin de valoriser et faire la promotion auprès de leur organisation, presque commercialement, de la grande variété de leurs compétences.

La plupart des métiers de demain n'existant pas encore et les besoins des entreprises se transformant même d'une année sur l'autre, la transversalité et la faculté d'adaptation apparaissent comme des atouts décisifs pour les professionnels de demain. Cela tombe bien, car, au regard des vagues successives de révolutions technologiques qu'ont connues ces trente dernières années, s'il est un domaine riche d'une grande capacité à se réinventer, c'est bien la gestion de l'information. ■

Clémence Jost

(1) Enquête menée auprès de 1 131 professionnels entre décembre 2014 et janvier 2015. Voir Archimag n° 282, mars 2015.

(2) Association des professionnels de l'information et de la documentation.

(3) Institut national des sciences et techniques de la documentation (Cnam).



## DOCUMENT 4

### Métiers de l'Information et de la Documentation Une utilité qu'il faut encore démontrer ?

*La Gazette des communes N°2067 | 28/02/2011*

Le métier de documentaliste exige la maîtrise des techniques de l'information et de la communication, et d'offrir des « produits » à valeur ajoutée.

A Bordeaux, le 25 janvier, les étudiants en information-documentation de l'IUT Michel-de-Montaigne et les membres de la délégation Aquitaine de l'ADBS (\*), association des professionnels de l'information et de la documentation, étaient conviés à un panorama de ces métiers à l'échelle territoriale. Dans une enquête réalisée en 2009, Interdoc, association des documentalistes de collectivités, en précisait les spécificités (lire l'encadré chiffres clés). Le ressenti de ces professionnels est assez mitigé : la moitié d'entre eux estiment manquer de reconnaissance. Leur métier, décrit comme « vivant et apportant une richesse intellectuelle et relationnelle », se révèle mal compris, concurrent d'internet et doté de moyens humains et financiers jugés insuffisants. La diversité de ses cadres d'emplois (assistant ou assistant spécialisé de conservation des bibliothèques ou du patrimoine, bibliothécaire ou conservateur) contribue au flou.

#### Egal accès à l'information.

« La reconnaissance est un combat. Il faut communiquer, promouvoir ses prestations, prouver la plus-value documentaire. Outre l'expertise en traitement de l'information, il nous faut manager, connaître les finances publiques, le droit d'auteur, communiquer, faire du marketing, nous former constamment », martèle Monique Crost-Truc, conservateur, responsable du centre de documentation du conseil général de la Gironde. Le service de dix agents qu'elle dirige, rattaché à la direction générale adjointe des finances, de l'informatique et des affaires juridiques, vient en appui des agents par un portail intranet documentaire « Capital data », accessible depuis tous les sites départementaux. « La dématérialisation donne une égalité d'accès à l'information sur tout le territoire. C'est important », insiste-t-elle, misant, dans son service, sur un travail collaboratif en réseau, avec un documentaliste par direction générale adjointe, chacune désignant un référent documentaire. Conserver l'aspect humain et relationnel du métier se fait aussi grâce à des animations et des formations. « On oublie que, derrière l'écran, il y a des documentalistes. De moins en moins de personnes viennent chercher un ouvrage, feuilleter une revue, encore moins depuis les 35 heures et l'utilisation de pointeuses », regrette Monique Crost-Truc.

Pour encore mieux partager l'information, elle a obtenu la mise en commun de toutes les études réalisées ou commandées par le conseil général, une « littérature grise » ou « information propriétaire » à forte valeur ajoutée : « La direction de l'eau ne sait pas forcément que celle du tourisme a réalisé une étude sur les rivières. J'ai proposé la collecte de ces pièces et une procédure de reversement systématique sur le portail. Celles-ci sont repérées à partir des délibérations en assemblée, des marchés publics, du site internet qui publie des informations que nous n'avons pas et de correspondants dans les services », explique-t-elle en insistant sur l'importance du soutien de la direction générale.

#### Décryptage.

Chargée de l'information au centre de ressources régional sur le développement territorial « Pays et quartiers d'Aquitaine » (PQA), Stéphane Denjean met davantage l'accent sur le traitement de l'information que sur sa collecte. Financé par le conseil régional et la préfecture de région, ce centre accompagne les politiques publiques territoriales contractuelles des quartiers sensibles et des pays. « Nous informons les agents de développement local, les élus et les opérateurs de terrain des nouvelles lois, dispositifs et rapports que nous décryptons à leur intention. Ces acteurs ont besoin de comprendre ce que cela change pour eux, mais aussi ce qui se passe sur leur territoire, ce que font les autres, si une opération semblable a été menée, pour s'en inspirer. Il leur faut un accompagnement méthodologique pour mettre en place des projets », décrit cette économiste formée à l'Institut national des techniques documentaires, qui s'interroge constamment sur le type d'informations et d'outils à fournir. « J'ai apporté des ouvrages, envoyé par email des panoramas de la presse et des références bibliographiques. Les acteurs veulent autre chose », résume-t-elle. Les

fiches repères du site internet sont très utilisées. « Si une ville développe des parcelles solidaires favorisant le maraîchage de proximité, la fiche indique qui mène l'action, l'objectif poursuivi, son intérêt, le contact. Ainsi nous repérons et facilitons les mises en réseau et valorisons les bonnes pratiques. Les territoires ont besoin de cela », assure-t-elle. Son travail à PQA consiste aussi à faire remonter l'information vers les financeurs, pour leur montrer comment les politiques publiques sont mises en oeuvre sur le terrain.

Les fonctions exercées par les documentalistes traduisent une effervescence liée à internet : création de bases documentaires, recherches, veille, alertes sur profil, diffusion sélective de l'information par messagerie, intranets documentaires, flux RSS (lire le témoignage ci-contre)...

### **Compétences variées.**

Si un peu plus de la moitié des documentalistes se disent peu familiers de ces outils, les produits, eux, se multiplient : bulletins de sommaires et bibliographiques, panoramas de la presse et dossiers - sur papier ou numériques -, lettres d'information, animation de formations pour les utilisateurs... D'où la nécessité d'une grande variété de compétences.

### **AVIS D'EXPERT - Caroline Abela, déléguée régionale de l'ADBS Aquitaine, ingénieur documentaliste unité mixte de recherche Ades-CNRS - « Un rôle dans l'aide à la décision »**

« Le travail du documentaliste comprend, d'un côté, la recherche d'information, de l'autre, sa diffusion et sa valorisation. On peut être amené à construire des outils. Le travail en réseau est devenu essentiel. L'utilisation des services numériques fait partie de notre quotidien. La nouvelle génération est experte dans ce domaine. Notre métier fait appel aujourd'hui à une grande variété de compétences, comme le montre la composition d'équipes incluant par exemple des webmestres. On recherche des professionnels possédant un savoir-faire technique, mais aussi la connaissance approfondie de certains contenus, voire des compétences de formateur. La médiation entre usagers et professionnels de l'information est également importante. A nous de valoriser ce que nous savons faire. On ne pense pas forcément à notre rôle, mais dans l'aide à la décision, il est apprécié. »

#### **Les chiffres clés**

91 % des documentalistes territoriaux sont des femmes.

70 % possèdent un diplôme spécialisé.

92 % sont titulaires des filières culturelle ou administrative.

De 2 à 4 agents constituent en général les équipes.

67 % des services de documentation ont un budget dépassant 80 000 euros, 7 % dépassent 400 000 euros.

### **TÉMOIGNAGE - Dominique Bergeret, documentaliste à la mairie de Cenon (22 000 hab., Gironde) - « Nous avons basculé dans la documentation électronique »**

« Pour informer nos collègues, nous utilisons toutes les possibilités offertes par internet. Nous avons créé une lettre d'information hebdomadaire. Les dossiers documentaires ont été basculés sur les pages thématiques de l'intranet. Nous accompagnons les agents dans la recherche d'information, la pratique des flux RSS ou des outils de veille comme Google Readers. Nous valorisons au maximum nos réalisations. C'est important pour légitimer notre activité. C'est un travail quotidien de dire ? nous sommes là, nous pouvons vous aider ? Nous sommes trois documentalistes. Avec internet, certaines collectivités ont fermé leur service de la documentation. Faire partie, dans l'organigramme, de l'administration générale ou être rattaché aux services des finances, des moyens ou de la commande publique nous légitime. »

## DOCUMENT 5



**carrieres-publiques.com**

### Un « centralisateur » d'informations

Novembre 2015

Le documentaliste a en charge de centraliser des informations. Internet, revues spécialisées, presse écrite, bases de données... via une multitude d'outils. Ce professionnel organise et actualise un fonds documentaire en adéquation avec les demandes de son administration et des utilisateurs. Zoom sur ce métier bouleversé par les nouvelles technologies et les enjeux de la dématérialisation...

#### Collecter, traiter et diffuser l'information...

Le documentaliste recherche et sélectionne l'information utile aux services de son administration. Pour cela, il assure une veille permanente en s'appuyant sur une multitude de ressources documentaires : internet, presse régionale et nationale, revues spécialisées et thématiques... Il est aussi autonome dans le choix des supports à acquérir et des abonnements à souscrire.

Une fois l'information recueillie, le documentaliste l'analyse en vue d'en retirer les sujets qui l'intéressent. Cette matière lui sert ensuite à réaliser des dossiers thématiques, des revues de presse..., à élaborer des synthèses et/ou à concevoir des bibliographies. Une fois finalisées, toutes ces ressources documentaires sont indexées (par thème, date, titre, auteur, mot-clé...), archivées dans une base de données et mises en consultation (locaux spécifiques, espace numérique dédié).

En parallèle, ce professionnel de la documentation répond à des besoins spécifiques émis par des agents dans le cadre de leur mission. Recherche statutaire, législative, thématique..., les informations recueillies sont un plus pour l'avancement d'un dossier de travail.

#### Un métier en plein renouvellement

Face au boom de l'internet, à l'omniprésence de la dématérialisation des supports d'information et aux impératifs d'interactivité, le métier de documentaliste a dû s'adapter aux nouvelles exigences des agents utilisateurs. En effet, par le biais des nouvelles technologies de l'information et de la documentation, tout le monde est susceptible d'accéder rapidement à un premier niveau d'informations notamment grâce à des moteurs de recherche performants.

Pour redonner de la pertinence à leur mission, les documentalistes ont dû trouver des solutions pour aller au-devant des besoins et valoriser les atouts de leur travail. Fini les espaces documentaires confinés dans un espace dédié. Ces professionnels utilisent eux-mêmes les canaux numériques en proposant des recherches thématiques clé-en-main accompagnées d'un travail de synthèse et de pistes de réflexion. Ces « compilations » sont ainsi souvent mises en avant sur l'intranet ou envoyées par messagerie professionnelle.

Ces nouveaux paramètres ont néanmoins réduit le nombre de postes ouverts à la profession.

### Côté profil

Des qualités comme celles-ci sont indispensables à avoir : sens de l'écoute, réactivité, curiosité et passion par l'actualité. Disposer d'une capacité de synthèse et d'analyse, être rigoureux et organisé, maîtriser les méthodes d'indexation, de classement et de veille documentaire sont également des compétences professionnelles à détenir comme celles incontournables qui consistent à savoir analyser une demande et répondre aux besoins exprimés par le demandeur.

### Pour accéder à ce métier

Si un bac + 2 ou un bac + 3 suffisent pour entrer dans le monde du travail, la plupart des documentalistes ont un niveau bac + 5. Les formations littéraires ne sont pas forcément les plus recommandées. Une compétence en droit, économie, sciences... combinée à une formation en information-documentation est le plus souvent requise.

*Formations types :*

- DUT information-communication option gestion de l'information et du document dans les organisations
- Diplôme d'études universitaires scientifiques et techniques (DEUST) métiers des bibliothèques et de la documentation
- Licences de lettres, langues, sciences humaines proposant des parcours documentation
- Licences pro ressources documentaires et bases de données
- Diplôme de gestionnaire de l'information de l'EBD (École de bibliothécaires documentalistes)
- Master pro spécialisé dans les domaines de l'information, du document et de la documentation

### Témoignage

**Marie Debord est documentaliste depuis plus de 15 ans dans un service documentaire d'un Conseil général. Depuis sa prise de poste, elle a vu son métier évoluer laissant de plus en plus de place à l'utilisation du numérique pour collecter et valoriser les informations.**

### Quelles ont été vos motivations pour exercer ce métier ?

J'ai toujours apprécié l'esprit du classement et de la recherche documentaire. Curieuse de nature, j'aime mener des « investigations » pour me familiariser avec un sujet précis. C'est donc tout naturellement qu'après mon BAC, j'ai poursuivi mes études par un DUT information et communication - option documentation. Je l'ai ensuite complété par une licence professionnelle. À l'issue de mon stage de dernière année, une opportunité de poste s'est présentée à moi dans ma structure d'accueil. J'ai donc sauté sur l'occasion et j'ai été recrutée. Je suis maintenant en poste depuis 15 ans dans cette collectivité. Entre-temps, j'ai réussi le concours de bibliothécaire territorial. En parallèle, je suis bénévole dans la bibliothèque de mon village. On peut dire que la gestion des fonds documentaires occupe une grande partie de ma vie.

## En 15 ans, quelles ont été les évolutions de votre profession ?

À mon arrivée, l'équipe se composait de 5 personnes. Aujourd'hui, nous ne sommes plus que 2. Au fur et à mesure des départs à la retraite, les postes n'ont pas été remplacés, en partie due à une baisse significative de l'activité du service. Internet et la dématérialisation de certains abonnements nous ont conduits à repenser notre mission et nos moyens d'action pour justifier notre plus-value professionnelle. Ainsi, avec ma collègue, nous avons développé de nouveaux outils de communication. Au lieu d'attendre la venue des agents au centre documentaire, nous allons au-devant de leurs besoins, en développant des dossiers thématiques sur les préoccupations des services et en organisant une revue de presse interactive.

## Quels sont vos moyens d'actions ?

Notre rôle consiste toujours à recueillir des informations et à les valoriser. Le distinguo repose sur les pratiques des utilisateurs. Auparavant, ils venaient nous voir pour emprunter des documents et nous demander un premier niveau d'information. Aujourd'hui, cette étape n'existe quasiment plus. L'agent, via un moteur de recherche, dispose en quelques minutes des renseignements dont il a besoin. Nous proposons donc des choses différentes, plus axées sur un travail de synthèse et documentaire. Pour cela, nous disposons d'un espace dédié dans l'intranet, avec un abonnement éventuel à un flux RSS et d'une newsletter mensuelle.

Nous présentons ainsi des documents et des dossiers thématiques portant sur le développement personnel (comment préparer un entretien, un concours, une prise de parole en public, comment manager une équipe ?...), la réforme territoriale, le développement et l'aménagement du territoire, l'action sociale, la veille juridique et statutaire... Ces outils sont très appréciés et d'autres suggestions sont à l'étude. Les agents redécouvrent le service documentation ce qui déclenche de nouvelles demandes.

De nos jours pour être documentaliste, on ne peut plus être attentiste ; il faut devancer les besoins en suscitant de nouveaux intérêts, accompagner les changements et être en adéquation avec les besoins du moment.

# les documentalistes ont du ressort !

L'infodoc semble subir les effets d'une crise économique globale accentuant un trouble identitaire profond, symptomatique d'un secteur en mutation. Où en est la profession de documentaliste aujourd'hui ? Comment répondre aux nouveaux besoins des organisations ? Avis de Clotilde Vaissaire et témoignages des documentalistes ayant réussi leur « rebond ».



« Ce métier a de l'avenir »  
Clotilde Vaissaire

**C**lotilde Vaissaire est consultante et formatrice en documentation depuis treize ans au sein de l'entreprise CF2ID, qu'elle dirige. Son parcours de responsable de centre de documentation, d'une cellule de veille ou encore d'archiviste et de bibliothécaire en conseil régional et en université lui permet d'analyser les mutations du métier de documentaliste et les pressions qu'il subit.

**Archimag.** Le métier de documentaliste est-il en crise ?

J'ai entendu toutes les prédictions possibles sur une soi-disant « fin du monde de la documentation ». Pourtant, le métier continue de se développer et de se diversifier. Je pense que c'est justement cette mutation qui perturbe certains professionnels, car il y a aujourd'hui plein de façons différentes d'exercer son métier de documentaliste, qui n'existaient pas il y a vingt ans.

Quelles sont ces mutations ?

De nouvelles spécialités apparaissent, telles que la documentation technique d'entreprise, du suivi des procédures ou encore des flux de données électroniques. Il s'agit également du domaine de la production et de la diffusion d'information, de la communication sur internet, de la veille et du community management qui attirent aujourd'hui fortement les étudiants en documentation. Les métiers tournant autour de la documentation culturelle dans les musées se sont également beaucoup développés, ainsi que la documentation audiovisuelle, multimédia ou encore ce qui touche à l'iconographie.

Comment se prémunir ?

En étant mobile et en se formant constamment, ce qui peut être ressenti comme une pression par certains, et comme un challenge intéressant par d'autres. Ce métier a de l'avenir à condition d'avoir une vision globale de son environnement professionnel, de savoir utiliser les techniques marketing et de communication pour avoir un service orienté utilisateurs, tout en étant compétent en matière de nouvelles technologies. Aujourd'hui, on gère des informations hybrides, à la fois papier et électroniques, et cela va durer encore longtemps. On a donc tout à fait notre carte à jouer, car nous sommes les seuls à savoir faire cela !

Vers quelles formations se tourner ?

Des compétences deviennent incontournables, en particulier dans le domaine de

l'informatique, d'internet et des nouvelles technologies. Cela implique de connaître les différents formats de fichiers, de savoir gérer des flux de données électroniques et de leur garantir un archivage pérenne, mais aussi de savoir utiliser des logiciels documentaires, de connaître la Ged, les CRM ou encore les ERP (1). Je pense également que des connaissances poussées en propriété intellectuelle et en problématiques de droit d'auteur sont de réels plus aujourd'hui.

... / ...



## Claire D. : du privé au public, la recherche de la reconnaissance



Professeure documentaliste au lycée Politzer d'Ivry-sur-Seine.

Si ses études de langues et de lettres la prédestinaient à devenir professeur, Claire D. ne voulait pourtant pas en entendre parler. Cherchant sa voie, la jeune femme de 25 ans suit une formation continue en documentation à l'université Paris 3 avant d'être em-

bauchée comme documentaliste dans une mutuelle santé : « *Il s'agissait de documentation technique et juridique très pointue en réglementation de la sécurité sociale. Je n'y connaissais rien. Pourtant, je devais non seulement réunir les documents, mais aussi y apporter des réponses. Après des mois de panique, je m'en suis finalement sortie* ».

En 2006, la jeune femme est confrontée à un changement de direction et à l'incrédulité de ses nouveaux responsables quant à l'utilité de son poste : « *J'ai alors été mise au placard et harcelée moralement par certaines personnes. Pourtant, j'ai continué à effectuer mes anciennes tâches, sans budget et sans aucune reconnaissance* ». N'y tenant plus, Claire D. se pose à nouveau la question de l'enseignement : elle se rend en collèges et lycées pour s'informer de la réalité du métier et décide de passer son Capes en 2007. « *Ce fut une révélation, explique-t-elle. Je me suis littéralement passionnée pour le domaine au point d'être reçue deuxième au concours !* ». Après une première année de stage, qu'elle surnomme son « *année de convalescence* », Claire D. demande un poste dans un secteur difficile et est titularisée à Ivry-sur-Seine : « *Encore pleine d'énergie, je voulais me fatiguer pour la bonne cause* », déclare-t-elle. Si elle est réaliste quant au manque de moyen et de dynamisme de l'énorme machine qu'est l'éducation nationale, elle est pourtant convaincue d'avoir fait le bon choix : « *Comme dans le secteur privé, c'est une profession solitaire, peu reconnue et peu valorisée. Mais aujourd'hui, je m'épanouis chaque jour grâce aux élèves : c'est eux qui m'apportent la précieuse reconnaissance !* »

## Isabelle Ganne : La formation et le réseau

Titulaire d'un DUT en carrières de l'information, Isabelle Ganne fait ses débuts comme documentaliste à l'Assistance publique - Hôpitaux de Paris (APHP), après un crochet de huit ans comme assistante de direction d'une petite entreprise. En 2006, elle est choisie pour intégrer l'équipe de projet chargée d'organiser la mutation de l'Hôpital Bretonneau de Paris d'hôpital pédiatrique en gériatrique. En parallèle, la



Documentaliste à l'Institut d'enseignement des sciences infirmières de l'Hôpital Henri Mondor de Créteil.

jeune femme réalise de nombreuses formations : « *La documentation a effectué un virage au point de devenir très technique, tournée vers l'informatique, les médias et les réseaux sociaux. Ne pas se mettre à la page, explique-t-elle, c'est prendre le risque de se retrouver en concurrence avec des jeunes diplômés bien plus compétents que nous* ». Pourtant, peu avant l'été 2012, Isabelle Ganne apprend qu'une restructuration au niveau du groupement hospitalier de l'APHP a décidé de la fermeture de son centre de documentation pour le mois de septembre. Elle se tourne immédiatement vers les réseaux de professionnels que sont le Réseau national des documentalistes hospitaliers (RNDH) et l'Association des professionnels de l'information et de la documentation (ADBS). « *Je me suis abonnée à des listes de diffusion. La solidarité de ces réseaux m'a réellement permis de rebondir* ». C'est à l'Institut d'enseignement des sciences infirmières de l'Hôpital Henri Mondor de Créteil qu'Isabelle Ganne effectue son « *rebond* ».

Chargée de réorganiser le centre de documentation, d'informatiser les fonds et d'adapter les plans de classement aux nouveaux référentiels de la réforme LMD (licence, master, doctorat), Isabelle Ganne est heureuse de son nouveau poste. Elle confie : « *Si j'ai perdu certains acquis matériels de mon ancien poste, je suis très contente de travailler avec le monde étudiant. Je le souhaitais depuis longtemps* ». ■

Clémence Jost



# Les cinq qualités essentielles du professionnel de l'information

[ enquête ] Qu'attend-on des professionnels de l'information hors de nos frontières ? Un point de vue toujours enrichissant, d'autant plus si l'on s'appuie sur un rapport substantiel, clair et utile, ici résumé, mettant en pratique certaines des qualités attendues de ces professionnels.

Pour combler le fossé entre la perception de la fonction Information des professionnels de l'information et celle de leurs cadres, une étude (voir encadré) donne des pistes pour les aider à emprunter la « voie vers la modernité ». Cinq qualités attendues aujourd'hui chez les professionnels de l'information y sont mises en évidence.

## Le contexte en 6 points

**1 Inquiétudes.** Des collègues qui se passent du professionnel pour accéder à l'information, des difficultés à faire reconnaître son apport et à répondre aux attentes dans une situation de baisse des budgets et des effectifs.

**2 Environnement.** Des cadres qui peinent à trouver à temps, dans une masse d'informations, des informations à jour, pertinentes et utiles à la prise de décision.

**3 Fossé.** Si, en moyenne, 55 % des professionnels de l'information sont persuadés d'apporter de la valeur à leur entreprise, seuls 34 % de leurs cadres partagent ce point de vue<sup>1</sup>.

**4 Utilité.** Mais peu de cadres sont prêts à s'en passer et 49% s'attendent à ce que les interactions entre les professionnels de l'information et la direction soient plus fortes d'ici 3 ans.

**5 Intégration.** La disparition des bibliothèques « silos » au profit de professionnels intégrés dans une équipe.

**6 Attentes.** Procurer une information permettant de communiquer, de comprendre les enjeux et de prendre des décisions.

## Cinq qualités

**1 Communiquer sur sa valeur.** Pour ceci, il faut établir un dialogue avec ses collègues, à considérer comme des clients, et obtenir un retour systématique sur ses prestations. Il faut connaître les acteurs clés de son entreprise, participer aux réunions d'équipe où l'information joue un rôle, y présenter ses informations (actualité du domaine, recherches en cours) et ses idées. Il faut démontrer son apport (en termes d'acquisition de nouveaux marchés, de limitation des risques, etc.) par des témoignages et des résultats chiffrés.



**2 Comprendre les modes de fonctionnement.** À l'image d'Amazon, il faut connaître les « préférences » de ses clients pour affiner progressivement ses offres (contenus et livrables) ; connaître le mode opératoire des équipes de son entreprise pour fournir au moment opportun de l'information utile, transformable immédiatement en action et se rendre ainsi

indispensable. Il faut, pour ceci, être intégré dans les procédures et être prêt à adopter différentes manières de penser.

**3 Adopter des procédures.** L'information provient d'horizon plus divers, doit être remise plus rapidement, avec une valeur ajoutée plus grande alors que les budgets sont plus serrés, les équipes internes plus restreintes, le recours à la sous-traitance plus fréquent. La gestion de projets prend ainsi une part centrale, une compétence que peu de professionnels de l'information ont aujourd'hui.

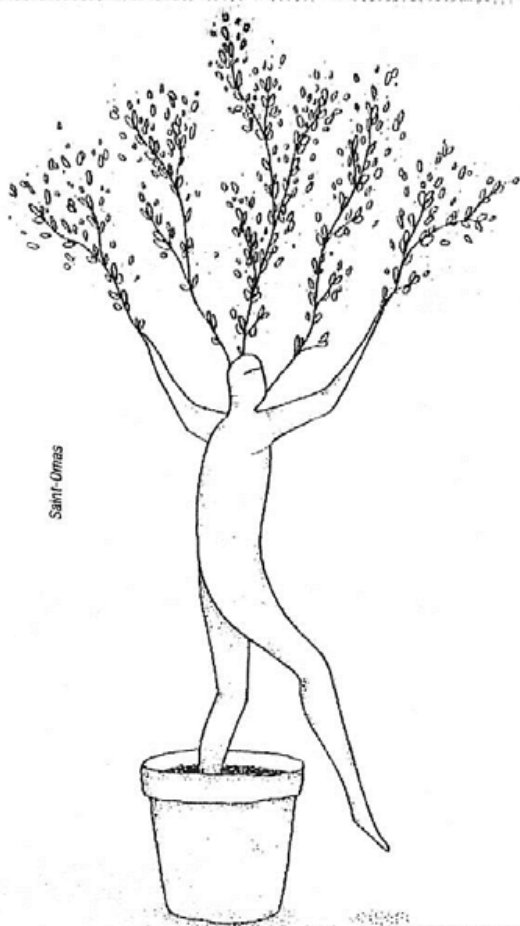
**4 Maintenir à jour ses compétences techniques.** Être force de proposition de solutions techniques dans son entreprise est crucial. Le professionnel de l'information doit être à la pointe et ses livrables, par exemple, doivent en attester. Il convient de maintenir la qualité de son information sur la technique et de ne pas se laisser distancer sur ces questions. Savoir organiser une base de données ou structurer un site web, cela s'apprend ; présenter l'information de manière concise mais parlante, sous forme d'infographies<sup>2</sup> par exemple et sur différents supports, aussi.

**5 Fournir de l'information utile à la décision.** Vos clients ont besoin d'une information filtrée, fiable et à jour, présentée de manière synthétique<sup>3</sup>. Nul besoin d'un rapport de dizaines de pages, mais mettre en évidence les points clefs, voire uniquement une orientation vers la bonne direction. Une ////

<sup>1</sup> Des pourcentages qui varient selon les secteurs d'activité. Dans le secteur scientifique, les usagers sont davantage persuadés de la valeur apportée par les professionnels (53 % contre 44 % pour les professionnels de l'information).

<sup>2</sup> Recourir à la dataviz, par exemple. Voir « Datavisualisation. Des données à la connaissance ». Dossier. *Information, données et documents - I2D, 2015, n°2*

<sup>3</sup> Franck Bulinge, « Analyser l'information : un métier émergent ? ». *Documentaliste-Sciences de l'information, 2013, n°3, p. 8-9*



Saint-Omas

4. SLA Connecting People and Information <https://www.sla.org>

5. À télécharger gratuitement sur <http://ftcorporate.ft.com/sla>. Les tableaux repris et traduits dans l'article figurent dans les pages 11 et 16 du rapport.

//// compétence rare puisque seuls 8 % des cadres de l'entreprise l'attribuent dans l'enquête au professionnel de l'information. C'est ce point pourtant qui le rendra incontournable.

### Focus sur 12 tâches

1 Comprendre le fonctionnement de son entreprise, savoir pourquoi l'information est requise, comment elle est utilisée et anticiper les besoins.

2 Fournir de l'information utile, être la solution à l'infobésité dans son organisation, ne pas craindre de donner son avis.

3 Communiquer avec ses collègues, ne pas se contenter de fournir une information mais dialoguer.

4 Quantifier la valeur de son information et établir un lien entre son travail et les économies ou les bénéfices faits par son entreprise.

5 Établir un lien avec les risques évités, notamment ceux liés à l'interrogation de Google et l'usage des informations en libre accès sur les réseaux.

6 Créer de manière proactive des solutions pour l'entreprise ; ne pas se borner à répondre aux questions.

7 Bâtir des relations avec les acteurs clés et les nouveaux acteurs. Être totalement intégré dans les actions de son entreprise.

8 Être une ressource technique, explorer en permanence de nouvelles techniques et démontrer ses compétences.

9 S'adresser à l'équipe dirigeante, faire reconnaître sa valeur ajoutée et devenir son propre lobbyiste en expliquant comment et pourquoi utiliser ses services et non ceux de Google.

10 Sortir, se faire connaître, réseauter, rester à la pointe de l'actualité et être à l'affût de nouvelles opportunités pour apporter sa valeur.

11 Prendre des initiatives qui limitent le poids de la gestion d'un vaste champ de ressources : créer des points d'accès en self-service, faire un meilleur usage des sources existantes et suivre l'usage des livrables pour les adapter aux besoins et épargner du temps à ses clients.

12 Changer d'état d'esprit : les usagers ne sont pas des collègues mais des clients ; s'assurer de répondre à leurs attentes et qu'ils s'adresseront à nouveau à vous.

D'expert technique replié sur lui-même, le professionnel de l'information devient un outil de décision pour son organisation. ■

### Évolution de la perception du métier

Autrefois	Aujourd'hui
Être un expert technique	Avoir des compétences multiples
Être replié sur soi-même et répondre aux questions posées	Être tourné vers l'extérieur et anticiper les questions
Regrouper l'information	Extraire et valider l'information
Opérer dans un silo	Être intégré au sein de l'organisation
Mesurer son activité avec des indicateurs flous	Mesurer sa valeur avec des indicateurs précis en lien avec la stratégie
Opérer dans la zone de confort des fournisseurs d'information habituels	Opérer hors de cette zone de confort

En 2008	En 2013
1 Rendre l'information disponible	1 Communiquer
2 Faire des recherches pour l'utilisateur	2 Comprendre les enjeux métier et le mode opératoire de son public
3 Former les usagers à la recherche et l'usage des informations	3 Fournir une information aidant à la décision
4 Fournir des informations sur l'environnement concurrentiel	4 Avoir des compétences techniques
5 Gérer une bibliothèque physique et une collection papier	5 Représenter un élément stratégique

> Traduction et synthèse par Michèle Battisti

[michele.battisti@adbs.fr](mailto:michele.battisti@adbs.fr)

### L'enquête

Cette enquête a été menée en avril et mai 2013 sous l'égide du Financial Times et de la Special Library Association (SLA) auprès de 882 personnes dont 83 % sont des professionnels de l'information couvrant plusieurs métiers et secteurs d'activité et dont la majorité des répondants (85 %) travaillent en Amérique du Nord et au Royaume-Uni. Une série d'interviews avait complété cette première approche.

*The Evolving value of information management And Five Essential Attributes of the Modern Information Professional*, Financial Times Corporate in conjunction with SLA, November 2013, 34 p.

## DOCUMENT 8

les-infostrategies.com

# Nécessité de la fonction information dans l'entreprise ?

Publié le 08 Avril 2011.

Nathalie Morand-Khalifa s'est spécialisée dans le *Records management* et plus généralement dans la gestion de l'information dans l'entreprises, ayant occupé — et occupant encore — des postes dans de grandes entreprises. Inventeur de l'expression "*Gouvernance de l'information*", qui depuis fait florès, elle participait au cycle de conférences donnés dans le cadre des des 75 ans de l'*École de bibliothécaires documentalistes (EBD)* de l'*Institut catholique de Paris*, le 2 décembre 2010. Nathalie a été assez aimable pour réviser et enrichir son texte pour le publier dans nos colonnes. Qu'elle en soit ici remerciée.

Par Nathalie Morand-Khalifa

## Des mutations professionnelles évidentes

Une évidence s'est imposée à nous : que de changement depuis mon premier poste dans un centre de documentation d'un établissement financier.

Changement à plusieurs niveaux :

- Le périmètre à couvrir
- Le positionnement du département dans l'organigramme
- Les métiers couverts

Depuis ce premier poste j'ai exercé dans plusieurs entreprises, un point commun l'information mais les missions étaient chaque fois un peu plus différentes. Enfin en apparence car dans les faits il s'agissait de gérer de l'information, d'en produire, d'en diffuser mais plus pour les mêmes raisons et pour des acteurs différents et de plus en plus importants.

Ce constat nous a amené à nous poser la question de connaître les raisons de ces évolutions, qu'est-ce qui pouvait expliquer cela et pourquoi ?

Qu'est-ce qui avait changé dans nos pratiques de professionnels de l'information, nos utilisateurs avaient-ils eux aussi changé et les besoins avaient-ils évolués et pourquoi ?

Pour preuve que ces questions étaient bien réelles, c'est que très souvent à la question « quel est ton métier, tu sers à quoi dans l'entreprise ? » Les réponses avaient elles aussi changées.

Ces différentes questions m'ont amené à m'arrêter sur ma vie professionnelle et sur ce que j'avais fait depuis 1987. Il ne manquait plus qu'un psy et je pouvais entrer en thérapie !

Quand j'ai commencé à travailler, trois métiers couvraient la fonction information : documentalistes, archivistes et bibliothécaires. On ne parlait pas vraiment de veilleurs, de gestionnaires de contenus et encore moins de *knowledge managers* ou encore de *records managers* ! pour n'en citer que quelques-uns.

## Un métier dynamique, mais pas encore bien reconnu

La multitude de métiers liés à l'information est la preuve d'un changement profond de nos pratiques et de notre capacité à avoir su nous adapter aux besoins des entreprises. Contrairement à ce que certains veulent bien dire nous ne sommes pas des professionnels tournés vers le passé et qui passons notre temps à nous lamenter sur la non-reconnaissance de nos compétences et capacité à nous adapter au changement. C'est parfois vrai mais généralement faux : la preuve tous les métiers existants qui correspondent à des spécialisations indispensables aux entreprises.

Est-ce à dire que nous sommes reconnus à notre juste valeur ? Loin s'en faut, mais que d'avancée tout de même. Même si parfois cela est difficile et que nous devons toujours prouver que nous saurons faire !

Pour répondre à la question de la nécessité de la fonction information dans les entreprises, je vais faire un peu d'histoire et d'analyse.

L'évolution de nos métiers est liée, à mon avis, à la conjonction de plusieurs facteurs :

- La complexité des besoins en matière d'information
  - L'arrivée des nouvelles technologies
  - La multitude des sources d'information
  - La production exponentielle d'information
  - Le foisonnement des exigences réglementaires
  - Et le travail important de nos associations professionnelles pour faire connaître nos métiers et les formations proposées et souvent assurées par des professionnels en poste donc très proches des besoins
  - La capacité d'anticipation des professionnels de l'information sur les futurs besoins
- Force est de constater aujourd'hui que la fonction information dans l'entreprise a toute sa place, à des niveaux différents mais aucun dirigeant aujourd'hui ne peut nier cette réalité. Il a des besoins !

Je me souviens de l'arrivée d'internet dans les entreprises et de la première réaction des dirigeants de la banque pour laquelle je travaillais : on n'a plus besoin du centre de documentation puisque chacun pourra chercher sur internet !

J'ai bien essayé avec mes collègues d'argumenter et d'expliquer pourquoi cette théorie ne tiendrait pas longtemps. Mais j'ai vu partir mes collègues et la fermeture du centre de documentation.

6 mois plus tard, mon patron me convoquait et me demandait de remonter un nouveau service ! Quelle victoire mais en même temps quel regret !

## La fonction information : une fonction de rigueur

Si je repars de mon expérience et de celles de quelques-uns de mes collègues, la préoccupation commune aujourd'hui à tous les dirigeants du monde entier est d'être confrontés à l'absence d'une information :

- Fiable
- Précise
- Pertinente
- Et disponible au moment opportun
- Le volume de données et documents produits et reçus par les entreprises
- Le besoin de connaissances sur l'environnement économique, concurrentielles, clients
- Toujours plus croissant prouve la nécessité que tous ces besoins d'avoir être couverts et maîtrisés.

L'arrivée et l'utilisation de l'électronique n'ont fait qu'augmenter ces besoins. On veut toujours plus d'information (gage d'une connaissance en temps réel et avant les autres), Internet et les réseaux d'entreprise favorisant la circulation de plus en plus rapide de l'information, mais cela ne fait qu'augmenter le stockage d'information.

En parallèle les exigences réglementaires ont augmenté les contraintes en matière de gestion de l'information.

## L'information électronique et la suprématie des informaticiens

Avec l'arrivée de l'électronique, les informaticiens (dont on a besoin par ailleurs) avaient pris le pouvoir ! Ils conservaient et géraient l'information puisqu'ils stockaient sur des serveurs et proposaient toujours des solutions techniques. Je ne vous parlerai pas des messageries électroniques qui aujourd'hui sont pour moi un cauchemar!

Trop souvent j'ai maudit ces termes « système d'information » combien de fois cela a conduit à des confusions, à des disputes sur les périmètres, sur la responsabilité des uns et des autres !

## De la gouvernance d'entreprise à une nécessaire gouvernance de l'information

Avec l'arrivée du principe de gouvernance d'entreprise, est apparu le principe de gouvernance de l'information.

- Comment être conforme aux exigences réglementaires de traçabilité des activités de l'entreprise ?
- Comment être certain de tout connaître sur son environnement, ses concurrents, sur l'évolution des lois ou des technologies ?
- Comment être certain de pouvoir retrouver les informations, qui sont par ailleurs souvent le patrimoine informationnel de l'entreprise, et quelles sont fiables ?
- Comment gérer les informations pour favoriser le travail au quotidien des collaborateurs, les classer, les utiliser, les diffuser, les partager ?

## L'information c'est le pouvoir

Aujourd'hui face à la nécessité de maîtriser son information, des réponses existent.



Je me souviens avoir commencé mon mémoire de fin d'études par cette phrase : « *L'information c'est le pouvoir* ».

Pendant longtemps seules quelques personnes dans l'entreprise avaient cette connaissance donc le pouvoir. Mais ce principe a vite été battu en brèche, contrée par l'arrivée des bases de données, d'internet, de l'électronique, des nouvelles technos. Le partage de l'information va de plus en plus vite.

Une nouvelle approche est née et cela est perceptible dans les stratégies et la planification de mise en œuvre de la gouvernance de l'information.

Cette approche est née de :

- La complexité et du coût liés à la gestion, la production et la réception de volumes de données et de contenus toujours plus importants
  - Associés au besoin de fournir des informations fiables à chaque utilisateur et pour chaque affaire, transaction ou projet
- Ces problématiques ont incité les dirigeants d'entreprise à repenser leur approche de la fonction information dans l'entreprise.

Bien évidemment, même s'ils ont conscience de cette nécessité, ils ne mettent pas toujours les moyens humains et financiers, mais de plus en plus ces fonctions existent.

La prise en compte de cette nécessité de la fonction information se mesure aussi par le fait que la problématique de l'information n'est plus confiée à la direction informatique mais à des professionnels de l'information. L'important n'est plus seulement de maîtriser la volumétrie mais avant tout de maîtriser et rationaliser la production documentaire par la mise en place de bonnes pratiques, de méthodologies et d'outils adaptés aux besoins !

Aujourd'hui bon nombre d'entreprises ont des docs, archivistes, KM, RM, responsables de la connaissance ou de contenus, pour n'en citer que quelques uns !

## La stratégie informationnelle dans l'entreprise

Cette nécessité se reconnaît aussi dans l'existence de plans stratégiques et tactiques qui rassemblent différents acteurs afin de mettre en œuvre de véritables politiques documentaires. Pour conclure, je pense que la nécessité d'une fonction information dans les entreprises n'est plus remise en cause et est comprise par tous les décideurs. J'en veux pour preuve, également, la prise en compte par de nombreux départements financiers qui aujourd'hui ne considèrent plus la fonction information comme *centre de coût* mais au contraire n'hésitent pas à inscrire l'information à l'*actif du bilan* de l'entreprise, ce qui est une vraie reconnaissance positive !

Tout n'est pas gagné car, trop souvent encore, on répond par la technique avant de cerner les besoins et les méthodes.

Mais je pense que tous les professionnels de l'information ont les atouts et compétences nécessaires pour démontrer leurs capacités à aider les entreprises.

Je vous remercie de votre attention.



noël - c93.fr

Après un parcours de documentaliste dans le secteur public (Affaires sanitaires et sociales, Droits des femmes, Syndicat de Ville Nouvelle), Françoise Noël a rejoint le Conseil général de Seine-Saint-Denis où elle est actuellement chef du service de documentation. Elle collabore à l'actualisation du référentiel des métiers de la filière culturelle, piloté par le CNFPT.

[ **évolution** ] Face à la masse et à la diversité des informations ainsi qu'à la transformation des besoins de son public, le centre de documentation traditionnel peut être appelé à piloter un projet de dans un souci d'améliorer la visibilité, et donc le partage, de l'information. Telle est l'expérience du Conseil général de la Seine-Saint-Denis, relatée dans cet article, qui met en relief le rôle central joué par la gouvernance de l'information.

## Piloter la gouvernance documentaire

La Seine-Saint-Denis, département composé de près d'1,5 million d'habitants, nécessite une administration conséquente. Ce sont 8 000 agents départementaux<sup>1</sup> que l'on a affectés aux missions et politiques de l'exécutif départemental sur un territoire de 40 communes.

Cette administration a de nombreux besoins d'information. Elle produit elle-même une quantité importante de documents. Le Département, qui a bien compris l'importance de l'information comme repérage des problématiques, d'éclairage et d'aide à la mise en œuvre de ses missions et politiques, a développé plusieurs dispositifs qui ont vocation à rechercher, produire, gérer et exploiter l'information utile.

### Au cœur des dispositifs d'information

Le service Documentation, rattaché à la Direction générale, au sein de la Direction de la stratégie, de l'organisation et de l'évaluation, répond aux services départementaux. Il effectue une veille, conçoit des produits et services documentaires, anime en interne plusieurs réseaux : Idéal Connaissances<sup>2</sup>, réseau de référents sur la veille réglementaire, un réseau de référents sur les études internes, un réseau documentaire composé des différents dispositifs d'information au sein de la collectivité.

Parmi ces dispositifs, on citera :

- Le service de l'observatoire départemental qui met à disposition des données statistiques et géographiques et élabore des études pour améliorer la connaissance du territoire. Il pilote le système d'information géographique départemental, développe des partenariats nationaux (avec l'INSEE, l'Atelier parisien d'urbanisme (APUR), l'Institut d'aménagement et d'urbanisme (IAU)) et participe à un observatoire des données sociales avec des institutions et associations locales.

- Le service de la coopération territoriale qui assure le suivi des relations avec les communes et agglomérations, avec les instances de Paris Métropole, avec la région et qui a créé un site Web, accessible en extranet, pour renforcer cette coopération entre partenaires.

- Le bureau des archives du secrétariat administratif du Conseil général chargé de la conservation et de la restitution des actes administratifs.

- Le service du patrimoine culturel qui conduit des recherches relatives au territoire, de ses origines préhistoriques à nos jours, et en assure la restitution aux publics<sup>3</sup>. Il dispose d'un bureau des ressources documentaires et publie l'Atlas du patrimoine.

- Le centre de ressources Via le monde qui soutient les initiatives portées par différents acteurs dans le domaine de la solidarité internationale et de la culture de la paix. Il propose des outils et des contacts pour approfondir les projets de coopération et de développement.

- Le centre de ressources pour la prévention des conduites à risques qui s'adresse aux professionnels désireux d'intégrer une dimension préventive dans leur activité. Il met à disposition une documentation, forme à l'utilisation d'outils de prévention, anime un site Internet et organise des événements.

- Hétérogénéité et multiplicité de l'information disponible

Les informations et documents produits par le Département sont variés : actes administratifs, bulletins de veille sectoriels, analyses juridiques, cartographies commentées, études, documents de gestion, géoportail départemental<sup>4</sup>. Ceci constitue un capital de connaissances potentiel, pas toujours exploité. Le projet d'administration a engagé les directions dans la voie de la transversalité et du partage, mais l'organisation reste encore cloisonnée. L'information produite est insuffisamment connue, partagée, réutilisée. Il existe également un réel besoin de mieux organiser l'accès à l'information en ligne sur l'intranet. Globalement, la question est : comment capitaliser ce potentiel de connaissance ?



• Évolution des besoins et des usages de l'information

Les enquêtes menées régulièrement auprès des services départementaux montrent la diversité des usages et des besoins.

► Les besoins : connaître le contexte politique, législatif et réglementaire, actualiser ses connaissances professionnelles, suivre l'actualité, connaître les caractéristiques du territoire sur lequel on travaille, connaître les actes départementaux et les orientations de l'exécutif, connaître et retrouver les documents produits par les directions, connaître ce que font les autres collectivités, etc.

► Les usages : autonomie dans la recherche sur Internet, fréquentation en baisse du service de documentation accompagnée d'un niveau d'exigence élevé sur la pertinence et la qualité des services documentaires, temps limité pour s'informer, tendance au stockage de l'information sur le poste de travail.

### Un projet de management des connaissances

Partant de ces constats, le service de documentation aborde actuellement une mutation importante à travers la mise en œuvre d'un projet de *knowledge management*.

Le directeur général a en effet souhaité que le service de documentation pilote un projet de centre de ressources destiné à organiser et valoriser l'ensemble des informations et des connaissances produites ou acquises par le Conseil général. Pour le service de documentation, l'ambition est réelle.

A travers cette démarche, il s'agira d'être au cœur de la gestion de l'information pour créer de la connaissance partageable, de se repositionner en tant que pilote d'une fonction globale de gestion des connaissances en accordant une attention particulière aux informations et savoirs produits en interne, d'accompagner les actions et projets des directions, la fonction documentaire devenant partenaire des projets départementaux.

La démarche de changement est déjà à l'œuvre. Des chantiers sont engagés sur :

- Le pilotage de la GED, en lien avec la Direction des systèmes d'information et la Direction des archives. La GED a vocation à gérer les actes administratifs mais aussi l'ensemble des documents bureautiques partageables. Le service de la documentation participe au paramétrage et à la validation de l'outil, élabore un guide de traitement des documents, participe à l'élaboration d'un plan de classification transversal des documents (en lien avec un groupe de travail national dans le cadre de l'ADF<sup>5</sup>).

- La valorisation des études : le service de documentation a vocation à rendre accessibles les études menées par les directions (souvent méconnues, non partagées et non capitalisées) sur le portail documentaire, ce qui doit leur apporter une meilleure visibilité. Il impulse une démarche de partage de l'information grâce à un réseau de référents dans les directions.

### Défis, questionnements, conditions de réussite

Le projet implique de penser globalement en termes de « ressources ». Il amène à réinterroger les pratiques professionnelles, au-delà du seul service de documentation. Toutes les directions sont invitées à mettre en partage leur capital de connaissances. Il intègre la problématique du *records management*, en menant une réflexion conjointe avec la Direction des services d'archives. Il participe d'une démarche d'optimisation de l'activité des services. C'est un vrai défi pour un service de documentation classique, déjà bien implanté et reconnu de ses usagers.

Ceci pose néanmoins un certain nombre de questions, à un moment où la situation financière est particulièrement difficile. Il faut à la fois :

- s'approprier un métier en évolution, développer le rôle stratégique des documentalistes en tant que chefs de projet, s'engager dans de nouveaux modes de communication avec des utilisateurs / producteurs d'information ;
- développer de nouvelles compétences : à la fois chez les professionnels de la documentation mais aussi chez l'ensemble des agents qui doivent acquérir des notions de structuration de données, de méthodologie de recherche ;
- mener de front une large palette d'interventions. Les besoins en matière d'information sont nombreux ; il ne faut pas sacrifier l'existant (des prestations appréciées des services de terrain) mais intégrer une dimension plus décisionnelle ;
- trouver un équilibre entre fonctions de gestionnaire, fonctions de médiateur de l'information et d'accompagnateur des projets ;
- mener à bien une vraie révolution culturelle : celle du partage de l'information et de la collaboration.

### Prévoir le long terme

Mon service de documentation est arrivé à un moment charnière de son activité. Le *statu quo* n'étant pas permis, il faut parvenir à une véritable gouvernance de l'information, appropriée au contexte de la collectivité.

La phase de mise en œuvre du centre de ressources est engagée. À l'horizon du second semestre 2013, les arbitrages seront rendus en matière de stratégie, organisation et ressources. Un équilibre sera très certainement à trouver entre les ambitions de départ et les moyens finalement attribués. La démarche devra ensuite être évaluée afin d'en pérenniser les acquis. Dès à présent, la vision doit prévoir le long terme, se nourrir des expériences et débats d'idées qui traversent la profession, s'appuyer sur les modèles proposés et garder une démarche pragmatique.

De cette expérience, on retiendra que le (la) documentaliste ne doit pas se décourager dans les moments, parfois difficiles, de remise en chantier de son activité. Il faut sans cesse promouvoir, et surtout prouver la valeur apportée par l'expertise documentaire, afin de défendre les moyens à y consacrer. Dans la période actuelle, il faut innover pour que cette valeur ajoutée soit en adéquation aux nouveaux besoins, donc faire évoluer nos pratiques professionnelles. •

1 7400 agents + 580 assistants familiaux (source : *Bilan social 2010*)

2 Réseau national d'échanges entre collectivités

3 [www.atlas-patrimoine93.fr](http://www.atlas-patrimoine93.fr)

4 <http://geoportail93.fr>

5 Assemblée des départements de France

## DOCUMENT 10

### **2015 - Le Métier de documentaliste, 4ème édition, préface de Véronique Mesguich et Anne-Marie Libmann présidentes de l'ADBS**

PREFACE intégrale d'Anne Marie Libmann et Véronique Mesguich, co-présidentes de l'ADBS

Quinze ans se sont écoulés depuis la première édition de cet ouvrage. Durant ces quinze ans, le monde de l'information professionnelle a connu d'immenses bouleversements, et nous nous réjouissons de la parution de cette nouvelle édition, qui vient réactualiser les précédentes et nous pose la question, au premier plan, du positionnement du documentaliste dans l'environnement actuel.

Contrairement à des métiers voisins comme les bibliothécaires ou archivistes, qui remontent à la plus haute antiquité, le métier de documentaliste est relativement récent. C'est en effet au milieu des années 1930 que le terme apparaît, sous la plume notamment des grands précurseurs que furent Otlet et Lafontaine. Il est intéressant de noter que, par-delà ses inventions et créations dans le domaine de la classification et de la bibliographie, Paul Otlet eut l'intuition d'un système d'accès universel au savoir via des échanges de données en temps réel, plus de 50 ans avant l'invention du web... Aujourd'hui, à l'heure des yottaoctets d'information et du « déluge de données », que signifie être documentaliste ? Qu'en est-il d'ailleurs du terme lui-même, si souvent et farouchement remis en cause depuis vingt ans ? Désigne-t-il encore un métier identifiable et, surtout, porteur de valeur pour l'entreprise et l'organisation ? Cette question est vitale.

Durant ces quinze dernières années, le paysage informationnel s'est considérablement modifié. Les besoins des entreprises et des organisations en matière de gestion et traitement de l'information ont évolué en conséquence. La nouvelle édition de cet ouvrage permet de prendre la mesure de cette évolution. Durant ces quinze ans, nous avons perdu le caractère linéaire de la classique « chaîne documentaire », formalisée dès les années 1960 sous forme d'un ensemble d'opérations successives de collecte, traitement et diffusion des documents et informations. Ce schéma plaçait le documentaliste dans une relation de « passage obligé » entre le producteur d'information et l'utilisateur. Aujourd'hui, comme le suggère plaisamment un chapitre de l'ouvrage, l'utilisateur est « un documentaliste comme les autres ». La « googlisation des esprits » et le numérique plus généralement introduisent de nouvelles formes de médiation documentaire.

Durant ces quinze ans, nous sommes passés de la gestion d'une certaine rareté informationnelle à une situation de surabondance. Le tournant du troisième millénaire marque le début de l'ère des « data » : comment ignorer aujourd'hui les phénomènes de l'open data (qui ne se limitent pas aux données publiques), des big data (dont la maîtrise ne nécessite pas que des compétences informatiques), des linked data et du web de données....Autant de nouvelles opportunités pour de nouveaux professionnels de l'information et aussi pour les documentalistes « de la première heure », qui pourraient envisager une renaissance avec une appellation rénovée (la proposition de « datamentaliste », pour ironique qu'elle soit, n'est pas dénuée de sens dans le contexte actuel...)

Durant ces quinze ans, dans le monde de l'information, le temps s'est raccourci, l'espace s'est élargi. Le web des premières années, puis le « web 2.0 » ont généré des flux d'information en toutes langues, venant de tous pays. Le développement des usages mobiles a permis des accès de plus en plus immédiats à des informations toujours plus massives et variées. Dans le monde du numérique, les fichiers multimédias sont aussi faciles à créer, publier et partager que les documents textuels. Là encore, de nouvelles frontières se dessinent et de nouvelles compétences sont requises.

Durant ces quinze ans, sont apparues de nouvelles façons de travailler, d'enseigner ou tout simplement de communiquer et d'échanger. Les réseaux sociaux d'entreprise, ou plus généralement les outils collaboratifs font entrer dans les entreprises et organisations des usages interactifs désormais bien implantés dans la vie quotidienne de tous.

Le professionnel aujourd'hui fait face à ce monde complexe et passionnant et doit passer souvent d'un extrême à l'autre : de la « mémoire de l'entreprise » au droit à l'oubli, du signal faible à l'immensité des données, du document officiel au tweet...

Bien entendu, la fonction informationnelle est loin d'être la seule impactée par la révolution numérique. De nombreuses fonctions de médiation, comme le journalisme ou l'enseignement, sont également touchées par cette immense mutation. L'ouvrage évoque également ces convergences qui se dessinent, ainsi que certains cloisonnements qui s'effacent. Y sont explorés des territoires comme le marketing, le e-learning, la communication, l'analyse stratégique... Aujourd'hui d'ailleurs, faut-il parler de métier, ou bien de fonction, ou encore de mission ? On constate en effet l'émergence de métiers hybrides, et de profils multiples mettant en œuvre des compétences et connaissances diverses. La cartographie des sept familles de l'information, élaborée par l'ADBS, donne la mesure de ce nouveau périmètre d'exercice de la fonction, étendue sur tout l'espace fonctionnel et organisationnel de l'entreprise. Ce périmètre vaste et riche couvre des domaines allant de la veille au records management, de l'architecture de l'information à l'édition numérique.

En tant que co-présidentes de l'ADBS, nous prôtons la vision d'une fonction « information » caractérisée par trois éléments : une fonction stratégique et pas seulement support, indispensable au fonctionnement et à la bonne marche des entreprises et des organisations; une fonction ouverte, non plus centrée sur elle-même et ses savoir faire, mais connectée aux autres fonctions de l'entreprise; une fonction centrale, qui ne se résume pas à un « centre », mais s'exerce dans une transversalité fonctionnelle et opérationnelle.

La quatrième édition de cet ouvrage inscrit résolument nos professionnels dans la société de l'information et le monde actuel des entreprises et organisations. Rédigé par deux grands praticiens spécialistes de l'information sous toutes ses formes, l'ouvrage répondra aux attentes de nombreux lecteurs : tant des étudiants ou débutants dans la fonction, que des professionnels désirant actualiser et parfaire leurs connaissances.

Nous vous en souhaitons bonne lecture.