

## LA PLACE DU DOCUMENTALISTE DANS LA NOUVELLE SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION

Henri DOU  
CRRM Université d'Aix Marseille  
Centre Scient. de St Jérôme - 13397 Marseille Cedex 20  
<http://crrm.univ-mrs.fr> - e-mail [dou@crrm.univ-mrs.fr](mailto:dou@crrm.univ-mrs.fr)

*Les développements de la globalisation et l'introduction d'une compétitivité croissante à tous les niveaux d'activité conduisent à considérer de plus en plus de formes d'information non classiques comme stratégiques. Le développement des technologies nouvelles permet des accès différents, une dissémination plus performante et une interactivité plus forte entre les usagers d'une même entreprise ou de réseaux. On passe donc d'une phase passive à une phase active dans les métiers de l'information. Dans ce cadre, de profondes modifications auront lieu dans le métier de documentaliste. Une évolution doit se faire, pas nécessairement basée sur l'assimilation des nouvelles technologies, mais sur l'utilisation de l'information dans l'entreprise quand il faut, et à des fins compétitives. Le travail qui est présenté traite de ces divers aspects de l'information - ainsi que de sa relation avec le temps - et des nouveaux métiers qui ne tarderont pas à voir le jour dans ce domaine.*

### PREAMBULE

Depuis quelques années, les systèmes d'information évoluent rapidement, à la fois sous l'effet des technologies nouvelles, mais

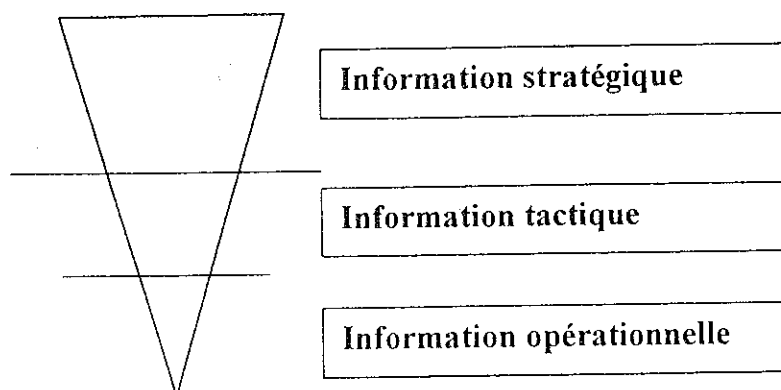
surtout sous l'effet de la globalisation et des pertes de monopoles.

Cette situation de compétition croissante a entraîné, dès le XI<sup>ème</sup> plan en France, l'apparition de la Veille Technologique puis, durant le XII<sup>ème</sup> plan, l'apparition de l'Intelligence Economique. Aux USA, ces notions : Competitive Technical Intelligence et Competitive Intelligence sont apparues aussi depuis le début des années 1990, et dans ces domaines, les concepts et les méthodes se sont affinés et arrivent maintenant à un certain degré de maturité.

### 1. DU RÔLE DE L'INFORMATION

Sans entrer dans le détail, un point clé de tous les systèmes précédents passe par l'information. J'ai coutume de dire que nous sommes en train d'évoluer du domaine de l'information classique vers celui de l'hyper-information (DOU 98).

Pour bien comprendre ce passage, il nous faut examiner rapidement les différents domaines modernes d'utilisation des informations. La figure suivante représente trois usages types (DOU 95) :



Ces trois zones caractérisent trois utilisations précises : supposons que nous soyons concernés par la soudure à l'arc de tôles d'aciers minces. Une des questions que nous nous poserons sera de savoir en fonction de la composition de la tôle, de son épaisseur, ... quel sera le meilleur métal d'apport à utiliser, dans quelles conditions. Cette information est directement basée sur des **considérations opérationnelles** : nous devons souder, comment faire pour bien maîtriser le système et suivre les différents progrès. Cette information est précise, n'admettant au sens documentaire actuel que peu de bruit.

Mais, une entreprise, pour continuer à vivre dans le futur, doit nécessairement se poser des questions non pas sur les opérations et techniques du moment, mais sur l'évolution des technologies et des matériaux qu'elle utilise. On entre alors dans un **positionnement tactique**.

Cette zone concernera les informations sur les différentes techniques d'assemblage (c'est en fait ce que l'on fait en soudant) : soudure laser, collages, pliages, rivetage, etc. En plus le matériau utilisé pour réaliser l'objet ou la pièce finale sera-t-il toujours du même type ? Quelle sera l'importance des matériaux nouveaux, etc. Ceci fait appel à une information plus large, formelle et informelle, centrée sur les quelques facteurs clés importants de l'entreprise et à leur analyse par des experts ou des groupes d'experts qu'il faudra animer.

Dans une troisième phase, l'entreprise, si elle a une certaine taille, devra nécessairement analyser ses compétences, sa situation actuelle et les marchés qu'elle maîtrise, pour voir dans quelle mesure elle ne doit pas déployer une activité dans d'autres domaines, proches, lui permettant de se diversifier ou d'étendre son activité vers d'autres zones géographiques. Dans ce cas, elle va avoir affaire à un **positionnement stratégique**. Là, à nouveau les informations nécessaires, les méthodes d'analyse vont changer de nature.

**On constate ainsi, que le rôle du documentaliste va profondément changer dans**

**les années qui viennent.** Il faudra qu'il s'intègre (à des niveaux variés) dans ces différentes étapes, non pas avec des compétences strictes de recherche et de gestion de l'information, mais avec une compétence plus large, celle de distinguer les informations utiles pour l'action et qui vont permettre d'anticiper.

## 2. DE NOUVELLES TACHES MULTIPLES, DIVERSIFIÉES, FAISANT APPEL A DES COMPÉTENCES TRÈS DIFFÉRENTES DE CELLES D'AUJOURD'HUI

Sans entrer dans les détails (SCIP 98), on peut dire que l'information se divise de plus en plus en informations classiques (publications, brevets, bases de données, normes, standards, sécurité, gestion de la qualité, ... voire revue de presse, ...) et en un ensemble d'informations informelles allant du recueil de comptes rendus de missions, à l'établissement d'un plan de renseignement, en passant par la visite d'expositions et par la mise en place de systèmes d'analyse fins permettant de savoir **ce qui se passe actuellement de préférence à ce qui s'est passé**. L'information classique, formelle reste donc tournée vers le passé et le proche passé, l'information informelle vers le présent et le proche futur. Rappelons aussi pour mémoire qu'il est admis que 40 pour cent de l'information est constitué d'informations formelles et 40 autres pour cent d'informations informelles (HUNT).

## La relation des informations avec le temps

L'accroissement constant de la compétitivité, la nécessité d'anticiper créent **une relation nouvelle entre le temps et les informations**.

En fait, il faut bien comprendre que ce qui est intéressant au plan de la stratégie, ce sont les idées actuelles des spécialistes dont on a besoin et non pas celles qu'ils ont eues il y a trois ou quatre ans et qui sont exposées dans des publications (le passage de l'idée à la publication et à sa diffusion pouvant prendre plus de trois ans).

Il faut éviter de trop se tourner vers le passé et focaliser l'action vers les informations qui permettront une anticipation réelle. Il va falloir à la fois à partir de l'information formelle et de l'information informelle, mettre en place les plans d'action et les méthodes qui permettront de fournir aux experts les meilleurs éléments pour anticiper.

### La relation de l'information avec les nouvelles technologies

Les nouvelles technologies, du fait de la démocratisation qu'elles introduisent dans les systèmes de diffusion et de production de l'information (la multiplication des serveurs) et dans l'expression des chercheurs ou des acteurs du développement des idées, sont plus tournées vers le présent ou le proche futur et traitent beaucoup plus des informations informelles. En outre, la dissémination des informations, leur commentaire, le passage d'un état passif à un état actif est favorisé par ces nouveaux systèmes : l'intranet en est un exemple. On ne travaille donc plus dans un simple système de diffusion sans retours ni commentaires, mais dans un système réactif qu'il faut animer. (Forums, groupes de discussions, etc.). La messagerie électronique offre en outre un moyen de plus en plus performant pour communiquer en temps quasi réel. Cet ensemble de compétences, ainsi que leur mise en oeuvre s'intègrent parfaitement dans le développement de l'innovation dans les entreprises, soit sous une forme univoque, soit en système partagé. (OCDE)

### La gestion des informations et leur management

Les effets de la globalisation, la nécessité de gérer ensemble des informations de nature différentes (images, sons, textes de longueurs variées, commentaires, indexation, données informatiques Word ou Excel, etc) dans un même système, laissent derrière soi les notions classiques apprises il y a quelques années (les notions de bases de données structurées de format fixes, etc.); il faut pouvoir par exemple introduire dans la même

base de données des fiches de formats différents, tout en gardant une cohérence totale et sans passer nécessairement par une base de données relationnelle (IDEAL). De même les facilités offertes par les normes HTML ou PDF (Portable Document Format d'Adobe) vont autoriser la constitution de documents interactifs en hypertexte, permettant de faciliter l'analyse et la réflexion.

Dans le management des informations apparaissent de plus en plus les compétences en analyses automatiques ce qui conduit au benchmarking automatique et au positionnement. Là aussi des compétences de base seront nécessaires.

### Les fonctions d'animation

Dans ce contexte, un certain nombre de personnes vont devoir assurer des fonctions d'animation. Les forums, les listes de diffusion, le recueil des informations informelles, les relations avec les groupes d'experts nécessitent une présence forte, et une position d'animatrice ou d'animateur reconnue, ce qui va impliquer une forte volonté d'ouverture et de dialogue. Dans ce domaine, un certain nombre d'acteurs devront passer du niveau de passivité ou d'exécution à un niveau d'animation voire de commandement. Ceci n'est pas une mince affaire et devra être intégré à la fois au plan de la formation, mais aussi au niveau du statut.

### 3. VERS UN OU DE NOUVEAUX METIERS

Une chose est certaine, c'est que dans un futur très proche, pour ne pas dire actuellement, la profession va évoluer et peut-être se diviser. Ceci peut être compris à travers les considérations précédentes, mais aussi en se rappelant que nous entrons dans la civilisation de l'information, et que de ce fait si cette préoccupation devient stratégique, elle va bouleverser les différents acteurs actuels.

Le danger, pour la profession de documentaliste, est bien de rester dans le statut actuel et de voir se développer en parallèle,

des métiers nouveaux qui traiteront des tâches les plus « nobles » et les plus lucratives, et qui laisseront un certain nombre de tâches de gestion de base et répétitives comme seules possibilités pour le reste de la profession. Il faut donc **une réflexion de base, non pas sur le métier** (bien que cela soit nécessaire, avec si cela fait plaisir des normes ISO-9000 ou autre, *mais là n'est pas l'enjeu*) **mais sur les fonctions** qui doivent être accomplies, et ceci à la lumière de l'évolution des usages de plus en plus stratégiques de l'information.

On voit donc si on esquisse une analyse dans le domaine, que les fonctions les plus interactives avec la décision, se développeront à partir d'un large faisceau de **compétences variées incluant une connaissance de base du métier de l'entreprise ou de l'institution dans laquelle on exercera**. Cette considération, qui à mon avis est centrale, veut dire que les formations de base en documentation, verticales, quasiment après le baccalauréat ou le DEUG, ne pourront plus fournir les décideurs et les responsables des services qui assureront au sein de l'entreprise le développement des services d'information. Cette fonction sera acquise soit au sein de formations plus spécifiques et d'un plus haut niveau, soit après que le documentaliste en poste ait acquis une connaissance suffisante du métier de l'entreprise. Ceci se fera à l'aide de la formation continue, avec des stages lourds, sous forme présenteielle pour une faible partie et non présenteielle pour le reste du temps. C'est une utopie, voire plus, que de laisser croire aux personnes concernées qu'un stage de quelques jours va les transformer et leur permettre d'acquérir les compétences nécessaires pour une seconde évolution de carrière.

#### La situation par rapport au statut

Il est bien évident que ce changement de compétence devra nécessairement s'accompagner de changement de statut. Il est clair aussi que l'apparition de ces nouvelles fonctions et attributions, dans le cadre du développement de l'information dans les entre-

prises et certainement dans les services publics, pourra se faire soit dans la profession, soit hors de la profession. Il est donc nécessaire, qu'à l'intérieur même de celle-ci soient mis en place les éléments de la réflexion et du changement. Par exemple, pendant des années la profession de documentaliste s'est nourrie de la complexité de l'accès aux bases et aux banques de données ainsi que de la complexité de quelques SGBD. Actuellement, l'apparition de nouvelles interfaces comme Imagination (Questel-Orbit), ou comme Maid, ou comme les accès aux données de l'agence Reuter, évacuent le problème. Une compétence dans les sources d'accès à l'information est nécessaire (et les bases de données ne sont qu'un aspect des sources disponibles), mais les problèmes de logiciels et de commandes deviennent triviaux.

Par contre, déterminer la structure du langage de base décrivant les compétences de l'entreprise devient fondamental pour assurer une bonne communication au sein de celle-ci. De même, l'identification des compétences, leur utilisation, vont faire partie des facteurs clés de succès des systèmes d'information de demain.

Ce n'est donc pas au niveau de l'assimilation des techniques et des technologies que tout va se jouer, mais à **l'intersection de leur usage** pour apporter des solutions au recueil d'informations, à leur management, à leur analyse, à l'animation des groupes de réflexion, etc. **Le métier de documentaliste doit ainsi changer de dimension, avoir d'autres ambitions et d'autres compétences**. S'il ne parvient pas à effectuer ces changements, inéluctablement, ces tâches seront assurées en dehors de lui et son décalage par rapport à la demande s'accroîtra.

#### 4. CONCLUSION

Devant l'augmentation croissante du nombre des informations, de leurs supports et des moyens d'accès et de diffusion, la fonction de documentaliste va considérablement évoluer sur le plan technique. Mais, cette

évolution n'est qu'un des aspects du problème. La fonction même de la documentation ne sera plus incluse dans un service tel qu'il est aujourd'hui. En effet, dans le cadre de la globalisation de l'accroissement de la compétitivité, le rôle de l'information devient de plus en plus important, pour ne pas dire stratégique. **Ainsi de nouvelles professions sont en train de se créer.** Elles nécessiteront des compétences de base dans une discipline (Chimie, Physique, Economie, Finance, Droit ...) avec en même temps une connaissance des technologies nouvelles et **surtout de la finalité même de l'usage de l'information.**

**Passer d'une attitude passive à une attitude plus agressive, animer des groupes de travail non pas au plan documentaire, mais avec les experts de l'entreprise pour analyser, comprendre, aller plus loin va devenir une nécessité.**

Animer, sur le plan de réseaux de plus en plus performants, les groupes de discussion, les relations avec les personnes qui hors de l'entreprise regardent, demandent, recherchent, les informations informelles dont on a le plus besoin, fera partie intégrante des compétences de ces nouveaux métiers. Tout comme garantir le développement de produits d'information en phase avec la demande, donc avec des constantes de temps faibles.

Accéder aux statistiques d'il y a quatre ans ne sert à rien si ce n'est de réaliser les bases d'une analyse épistémologique, mais « *on n'est sûrement pas payé pour cela* » ! Ce dont on a besoin, ce sont celles de l'année passée, voire du premier semestre de l'année en cours.

\* \* \*

Assurer, dans le cadre de tels services, les fonctions de gestion financière, de tenue de planning de travail pour ne pas dire de gestion de projets deviendra une nécessité.

Toutes ces compétences seront-elles nécessaires dans toutes les entreprises ? Certes non car la taille, les moyens, ... sont des facteurs limitant. Pourtant, même à mi-temps (c'est-à-dire partiellement, tout en faisant autre chose), la recherche, la gestion, le management de l'information devra être assuré, même dans de petites structures. Il faut donc s'y préparer et ne pas avoir qu'une seule compétence.

Enfin, le temps partagé devrait dans ce domaine faire largement son apparition. Ceci va nécessiter une approche nouvelle de ce métier, avec des règles déontologiques strictes et des moyens bureautique et de secrétariat personnels qu'il faudra bien maîtriser.

C'est donc de tout cet ensemble de compétences, très diversifiées, venant en complément d'une formation de base solide que naîtront de nouveaux espaces documentaires. **Par qui seront-ils occupés, c'est tout l'enjeu de cette profession.**

En effet, ces positions ne seront pas acquises à partir de diplômes et de certificats (qui certes seront tout de même nécessaires dans certaines circonstances), mais à partir de faisceaux de compétences très diversifiées maîtrisant parfaitement les technologies nouvelles et d'une attitude active, pour ne pas dire agressive, dans l'usage d'une information tournée vers l'action et l'accroissement de la compétitivité (JORD).

#### BIBLIOGRAPHIE

- ◇ Dou 98 - *Hyperinformation*. Sous presse.
- ◇ Dou 95 - *Veille Technologique et Compétitivité*, Dunod, 1995.

- ◇ SCIP - Consulter le serveur Internet de Society for Competitive Intelligence Professionals.  
<http://www.scip.com>
- ◇ HUNT - *Le renseignement stratégique au service de votre entreprise* - C. HUNT, V. ZARTARIAN, Paris, ed. First, 1990.
- ◇ OCDE - Réunion d'experts. *The innovative company*, Paris, Janvier 1998.
- ◇ IDEAL - *Idealist, logiciel de gestion de documents*. Ste Cadic, France.
- ◇ JORD - Judith JORDAN, *Competing through Knowledge : An introduction Technology Analysis & Strategic Management*, 1997, Vol. 9, n° 4.

\* \* \*