

UNE PROFESSION, DES MÉTIERS

Table ronde lors de l'Inforum 2010

Guy DELSAUT

Rédacteur en chef des *Cahiers de la Documentation*, Association Belge de Documentation (ABD-BVD)

Si vous lisez ce texte, il y a de fortes chances que vous soyez un professionnel de l'information et de la documentation. Peut-être vous définissez-vous autrement. "Bibliothécaire", "documentaliste", "knowledge manager", "archiviste",... tant de termes, tant de métiers différents qui forment une seule et même profession.

Ces dernières années, l'évolution des technologies a frappé tous nos métiers mais a-t-elle influencé de la même façon les professionnels des bibliothèques publiques que ceux d'un service de veille dans une entreprise privée ? Nos métiers se sont-ils rapprochés ces dernières années ou, au contraire, les réalités du terrain dans lesquelles chacun de nous exerce sa profession, son métier, nous ont-elles éloignés les uns des autres ?

C'était le thème de la table ronde mise en place lors de l'Inforum 2010, le 29 avril dernier, à la Bibliothèque Royale, à Bruxelles. Devant un public nombreux, six personnalités du monde de l'I&D, représentant chacune un métier, ont donné leur point de vue sur ce qui nous rapproche, ce qui nous sépare, ce qui a influencé notre profession et leur vision du futur.

Au devant de la scène, on retrouve :

- Pour les bibliothèques universitaires, Katrien Bergé, Directrice de la bibliothèque universitaire Moretus Plantin (Facultés Universitaires Notre-Dame de la Paix) à Namur ;
- Pour les bibliothèques publiques, Stéphane Dessicy, Directeur du réseau des bibliothèques de Schaerbeek, en Région Bruxelloise ;

- Pour les centres d'archives privées, Marie-Laurence Dubois, Coordinatrice du centre de documentation et du centre d'archives privées d'étopia, à Namur ;
- Pour les centres de documentation d'entreprise, Philippe Van Espen, Verantwoordelijke documentatie chez Vivaqua, à Bruxelles ;
- Pour les bureaux de recherche, Marjan Grootveld, Senior adviseur et Onderzoeker, chez Zenc, à La Haye ;
- Pour les bureaux de veille professionnelle, Philippe Laurent, Coordinateur d'*ÉchosDoc*, à Bruxelles.

La discussion est animée par Vincent Maes, Président de l'ADB.

Perception des métiers

Lors de la préparation de la table ronde, les six intervenants ont été invités à choisir des mots qualifiant leur perception des différents métiers. Tour à tour, chaque participant va réagir aux mots donnés pour son propre métier.

Bibliothèques d'université

Katrien Bergé ouvre la discussion en réagissant sur les qualificatifs suivants :

- Multidisciplinarité
- Promoteur Open Access
- Encyclopédique
- Recherche
- Segmentation
- Spécialisation thématique
- Connaissance centralisée

- Expertise dans la matière
- Formation
- Partage

Pour elle, le plus important en bibliothèque universitaire est la formation, non seulement en stratégie de recherche documentaire mais aussi par rapport à l'esprit critique. Si elle estime que la multidisciplinarité est également importante, elle note que ce n'est pas une spécificité propre aux bibliothèques universitaires puisqu'elles la partagent avec les bibliothèques publiques. De son expérience personnelle, elle ajoute que la fonction de recherche d'informations est plutôt limitée puisque les différents départements des facultés couvrent déjà ce besoin, laissant à la bibliothèque un rôle de gestion et de mise à disposition de ressources documentaires.

Bibliothèques publiques

À son tour, Stéphane Dessicy réagit à la liste de mots qui semblent qualifier son métier :

- Convivialité
- Connaissance des médias
- Accessibilité
- Citoyenneté
- Grand public
- Culture générale
- Connaissance pluridisciplinaire

Selon lui, le mot "citoyenneté" représente bien le rôle des bibliothèques publiques à l'heure actuelle. À côté des mutations technologiques, il existe une vraie mutation de la société. Les bibliothèques ont alors le rôle de fabriques d'"honnêtes hommes". Elles deviennent les derniers endroits où se tissent des liens sociaux entre des personnes de cultures, d'âges ou de milieux sociaux différents. Stéphane Dessicy évoque également la collaboration avec les écoles primaires, où dès leur plus jeune âge, les enfants apprennent à "bien penser". Ils apprennent le goût à la lecture, l'esprit critique avec l'aide des bibliothèques publiques. Et si *Google* est un concurrent des bibliothèques, il remarque un net retour vers le livre, qui fournit une information synthétisée et organisée, au contraire du moteur de recherche.

Centres d'archives privées

Pour les centres d'archives privées, Marie-Laurence Dubois commente les différents qualificatifs donnés :

- Diversité
- Approfondissement des connaissances
- Conservation
- Numérisation
- Valorisation
- Compétences techniques spécialisées
- Maillage (réseaux par spécialité)
- Partage (mise à disposition)

Les archives, souvent considérées comme "vieux papiers", permettent, selon elle, une remise en contexte de l'information, un approfondissement des connaissances. La gestion de ces archives fait également appel à des compétences techniques, indispensables pour assurer la conservation à long terme de différents types de documents. Elle permet alors une collaboration avec d'autres métiers comme les informaticiens. L'important pour Marie-Laurence Dubois est aussi de pouvoir sortir des murs du centre d'archives ou du centre de documentation et de créer un esprit de partage au sein de l'organisme.

Centres de documentation d'entreprise

Philippe Van Espen est à son tour invité à partager son expérience en centre de documentation d'entreprise. Pour son secteur, les intervenants ont donné les qualificatifs suivants :

- Réactivité
- Intelligence économique
- Position de marché
- Organisation
- Recherches
- Service
- Spécialisation thématique approfondie
- Coaching
- Intégration à l'institution
- Sous-estimé

Il nous fait part principalement de son expérience chez Vivaqua, qui gère tant l'information externe que les archives internes. Selon lui, la technologie a permis une plus grande interaction. Chacun peut, à présent, réagir sur les articles de la revue de presse ou sur une lettre reçue. Des outils informatiques ont été déployés, permettant de briser la contrainte de l'éloignement physique des collaborateurs répartis sur différents sites. Des formations ont bien sûr dû être organisées. Il insiste aussi sur l'importance de suivre la législation, raison pour laquelle le personnel est également formé à l'interprétation du *Moniteur Belge*.

Bureaux de recherche

Marjan Grootveld réagit, quant à elle, aux qualificatifs donnés pour un bureau de recherche :

- Fiabilité
- Analyses
- Compétences techniques approfondies
- Recherche qualitative et quantitative
- Externalisation

Elle se présente plutôt comme une commerciale qui aide les pouvoirs publics, principalement communaux, à faciliter la vie des citoyens grâce à une série de services électroniques, par exemple en matière d'inscription dans la commune ou de demande de cartes de riverains. Elle fournit des données quantitatives et propose des benchmarks entre les communes.

Bureaux de veille professionnelle

Philippe Laurent clôture le tour de table des réactions sur la perception des différents métiers en réagissant sur son propre domaine, qualifié par les différents intervenants par les mots :

- Efficacité
- Profils de clients
- Actualité
- Concurrence
- Immédiat
- Sens de la synthèse
- Réseau d'information par secteur
- Aide au positionnement
- "Aware"
- Décision informée

Pour lui, le plus important est certainement le sens de la synthèse mais la proactivité est également déterminante. L'activité de veille nécessite une connaissance tant du secteur que des utilisateurs. Elle doit anticiper les besoins qui n'ont pas encore été exprimés par les utilisateurs.

Dématérialisation et profession

Philippe Laurent expose son point de vue sur l'évolution des métiers et de la profession. Pour lui, les métiers de bibliothécaires et de documentalistes étaient bien des professions différentes. L'arrivée de l'informatique et la dématérialisation des documents ont rassemblé ces métiers en une profession d' "information scien-

tists" car leurs préoccupations se sont rapprochées.

Cette même dématérialisation a transformé des gestionnaires de la documentation en "info-médiateur". Pour Katrien Bergé, ce phénomène n'a, au contraire, pas retiré le rôle de gestionnaire. La gestion est même devenue de plus en plus lourde.

Spécificités des métiers

Ce rapprochement des métiers se traduit aussi par un élargissement des compétences, selon Marie-Laurence Dubois. Elle se sent, tour à tour, veilleuse, gestionnaire,... même si elle estime qu'il existe encore parfois une concurrence entre les archivistes et les documentalistes.

Pour Stéphane Dessicy, la principale évolution consiste à avoir placé l'utilisateur au cœur de nos préoccupations et non plus le document. Cette relation avec les autres est devenue très importante dans les métiers de l'I&D. Pour lui, ce qui sépare les différents métiers est le public que l'on vise. Les approches sont différentes parce qu'on s'adresse à des publics différents.

L'évolution des métiers a fait également naître quelques craintes quant à leur avenir. Du côté des bibliothèques publiques, les "Idea Stores" londoniennes, sorte de bibliothèques ouvertes 7 jours sur 7 dans des centres commerciaux et qui ne sont pas gérées par des bibliothécaires, provoquent la peur de voir l'identité des bibliothécaires mangée par d'autres professions.

Cette situation de peur a existé il y a dix ans chez les documentalistes, rappelle Marie-Laurence Dubois, avec l'apparition d'Internet mais aussi des knowledge managers et des veilleurs, qui n'étaient pas issus du monde de la documentation.

Pour Philippe Laurent, le rapprochement de nos métiers va certainement conduire à un problème de formation, qui, dans quelques années, mènera à une re-spécialisation de nos métiers. Ces propos sont soutenus depuis le public par Jean-Émile Humblet, ancien Président de l'ABD, qui fait le lien avec la spécialisation accrue dans d'autres domaines comme le droit ou la médecine.

Information vs. document

N'est-ce pas aussi le rapport avec le document qui a clairement changé ? Philippe Laurent souligne que nous n'en sommes plus maîtres, que nous avons délaissé leur gestion à d'autres.

Mais une source d'information est-elle encore vraiment un document. Stéphane Dessicy rappelle qu'à côté des documents, on peut aussi mentionner une personne. La bibliothèque publique devient alors une sorte de portail, d'intermédiaire entre l'utilisateur et l'information.

Philippe Van Espen, lui, rappelle l'importance du cycle de vie d'un document. Quand a-t-il été créé ? Quand devra-t-il être détruit ? Cet aspect de conservation est aussi l'une des préoccupations de Katrien Bergé, qui insiste sur le besoin d'accès continu et de pérennité des documents.

Depuis le public, Dominique Vanpée (Centre Antipoisons) estime qu'il faut élargir la réflexion et considérer aussi les objets dans les musées, comme des vecteurs d'information. Si Katrien Bergé semble sceptique, Marjan Grootveld fait part d'une exposition à Breda regroupant des objets porteurs d'information.

Des compétences qui viennent d'ailleurs

Et qu'en est-il du knowledge management ? Depuis le public, Guy Delcol (Haute-École de Namur) rappelle que le KM a pour but de relier celui qui sait à celui qui ne sait pas. Cet objectif est pour lui le but ultime du documentaliste. Le KM a pourtant longtemps été mal perçu par les professionnels de l'information, sans doute essentiellement parce qu'il a été amené par des personnes extérieures à notre profession. Philippe Laurent fait remarquer que les frontières de notre profession s'ouvrent de plus en plus et qu'il est dès lors nécessaire d'élargir la formation donnée aux professionnels de l'I&D.

Formation d'hommes-orchestres

Dans la salle, Isabelle Somville-Cornet, coordinatrice du baccalauréat en bibliothéconomie et documentation à la Haute-École de Namur, explique la difficulté croissante de former les

futurs professionnels, qui doivent être de plus en plus polyvalents et deviennent presque des "hommes-orchestres". En effet, ils doivent à présent acquérir des aptitudes en communication ou en animation mais aussi connaître les institutions, etc. Les étudiants sont alors formés à une base commune, qui devrait être complétée par des spécialisations, malheureusement trop rares en Belgique et peu subsidiées par l'État.

Le problème de la connaissance de la discipline ressort également du débat. C'est d'ailleurs une question qui existe depuis de nombreuses années : un documentaliste doit-il être avant tout un spécialiste du domaine qu'il traite ou un spécialiste des outils et des techniques documentaires. Une bonne collaboration dans une équipe pluridisciplinaire est certainement une bonne solution car, à l'heure actuelle, on ne peut plus tout savoir et être compétent en tout.

Et dans 10 ou 15 ans ?

Pour clore la table ronde, Vincent Maes demande à chaque invité de s'exprimer sur leur vision de l'évolution de la profession dans les 10 ou 15 prochaines années.

Philippe Van Espen voit, lui, une amplification de l'aspect informatique, avec une dématérialisation accrue. À la clé : toute une série de personnes vont s'enrichir.

De son côté, Marjan Grootveld pense que ce seront les compétences sociales qui vont se développer. La communication et le partenariat vont devenir de plus en plus importants dans des équipes multidisciplinaires.

Notre métier est en constante évolution, insiste Marie-Laurence Dubois, et il continuera à exister. Cette constante évolution est d'ailleurs, peut-être, le charme de nos métiers.

Philippe Laurent voit un avenir palpitant. Deux grandes évolutions viendront certainement secouer la profession dans ces prochaines années : l'ebook et l'information sémantique.

Plus pessimiste, Katrien Bergé pense que le travail administratif va augmenter avec la nécessaire gestion des licences, notamment.

Enfin, Stéphane Dessicy se dit moins tracassé par l'évolution de la technologie que par l'évolution de la société qui perd en cohésion

sociale. Le rôle du bibliothécaire passera forcément par un travail en commun avec les enseignants et les travailleurs sociaux.

Conclusion

Cette table ronde a permis tant aux représentants de chaque métier qu'au public de s'exprimer sur l'évolution et l'avenir de la profession. Les discussions ont pu continuer autour d'un verre lors du drink de clôture et continueront certainement entre professionnels.