

---

# INFORMATION ET COMMUNICATION DES SERVICES COMPLÉMENTAIRES, MAIS DES MÉTIERS DIFFÉRENTS

---

**Nathalie BOONEN**

Documentaliste, Groupe CESI

■ A l'heure de la révolution numérique, on ne peut plus informer sans communiquer. Au sein de notre réseau - le RIST - et de façon générale dans notre métier de documentaliste, nous avons pu poser le constat suivant : de plus en plus de professionnels de l'information sont poussés vers le service de communication, alors qu'ils ne disposent pas forcément des compétences pour la réalisation de missions propres à ce département. Communiquer est un métier ! Informer l'est aussi ! D'autant plus qu'il faut savoir le faire en jonglant avec les outils technologiques d'information et de communication. En quoi les départements documentation et communication sont-ils complémentaires ? Et qu'est-ce qui les différencie ? Une entreprise a-t-elle intérêt à utiliser les deux types d'expertises ou à privilégier un service plutôt qu'un autre ? Dans ce monde, où YouTube tend à détrôner les ouvrages de références, ces interrogations sont utiles à la compréhension de la situation actuelle dans notre profession. Chacun y puisera ses éléments de réflexion, voire peut-être sa solution.

■ In de tijden van digitale revolutie waarin wij leven is informeren zonder te communiceren niet meer mogelijk. In ons netwerk - het RIST - en in het vakgebied van documentaristen in het algemeen, hebben we de volgende vaststelling gedaan: steeds meer informatieprofessionals worden naar het departement communicatie gedreven, terwijl ze niet noodzakelijk over de competenties beschikken om de daaraan verbonden taken goed uit te voeren. Communiceren is een vak apart! Net zoals informeren! Bovendien moet je hiervoor ook met een aantal technologische informatie- en communicatietools weten te jongleren. Hoe kunnen de departementen documentatie- en communicatie elkaar aanvullen? Waarin verschillen ze van elkaar? Heeft een onderneming er belang bij om beide types expertise aan te wenden of moet de voorkeur gegeven worden aan een van beide? In een wereld waarin filmpjes op YouTube de klassieke referentiewerken van de troon stoten is het nuttig deze vragen te stellen om een beter begrip te krijgen van de huidige stand van zaken in ons vakgebied. Iedereen kan hier zijn of haar visie bijdragen en mogelijke oplossingen aanreiken.

## Un métier à réinventer

Une documentaliste du Réseau d'Information en Santé au Travail, le RIST, interroge l'ensemble du réseau : *"Utilisez-vous Mailchimp ? Je l'avais configuré avec DIIGO pour pouvoir envoyer une veille interne sous la forme d'une newsletter, c'était plutôt pas mal, quel gain de temps que l'envoi automatisé d'une veille documentaire... Mais depuis septembre, plus rien ! J'ai tout reconfiguré mais... quelle galère ! Comment faites-vous pour automatiser vos envois de veille ? Connaissez-vous d'autres outils ?"* Et une autre de lui répondre : *"Concernant la newsletter, nous la faisons à la main. Nous attendons la prochaine mise à jour de notre logiciel pour voir si nous pourrions en créer une électronique."*

Même si nos pratiques quotidiennes dans les Services de Santé au Travail sont parfois très différentes, voilà à quoi ressemblent nos discussions sur le réseau ! Notre travail passe nécessairement par l'utilisation de la technologie, tous secteurs d'activité confondus.

Notre formation de documentaliste fait de nous des experts en contenu. Nous sommes les modestes champions de la veille, de l'indexation et de la recherche documentaire, mais sommes-nous capables de mettre ce travail en valeur ? Une collègue du RIST nous confiait : *"Les revues ne sont pas empruntées"*

*malgré la "promo" que je fais en envoyant un bulletin mensuel."*

L'évolution des technologies de l'information et de la communication (TIC) nous oblige à nous réajuster. De fournisseurs de documentation, nous voilà devenus des veilleurs, des gestionnaires de données, sans oublier que nous sommes aussi des aidants à la communication (COM), si ce n'est des "communicants" à part entière !

Il y a certes une évidente continuité entre les métiers de la documentation (DOC) et de la COM. Devons-nous pour autant basculer totalement du côté de la COM et aller jusqu'à oublier l'essence-même de notre profession ?

Comment garder notre place de documentaliste tout en réinventant notre Métier ? Pouvons-nous livrer ce combat, seuls, derrière nos écrans, parfois même sans moyens financiers ni matériels ?

**Informé, c'est communiquer. Communiquer, c'est informer.**

En tant que professionnels de l'information, nos missions de base sont les suivantes : identifier les besoins documentaires des équipes pluridisciplinaires et mettre à leur disposition les ressources nécessaires, s'appuyer sur des sources d'information fiables et

pertinentes, gérer et enrichir le fonds documentaire du service, assurer la veille documentaire et législative en santé au travail en lien avec les groupes de travail concernés, répondre aux demandes de documentation des équipes, participer à la structuration de la documentation numérique et à l'élaboration d'un plan de classement.

Face au flux incessant de l'information et à l'évolution permanente de la technologie, notre métier est touché de plein fouet. Il faut d'urgence élargir le champ de nos compétences, se repositionner stratégiquement dans l'entreprise et présenter de nouveaux modes d'information. Le terme "documentaliste" n'est peut-être plus tout à fait approprié.

Les attentes de nos utilisateurs évoluent et c'est normal. Nous devons fournir une information de qualité qui véhicule du sens et qui soit aussi immédiatement consommable. Pour citer Frédéric Pansserieu "Les internautes sont des individus particulièrement exigeants : volages, pressés, partisans du moindre effort, prompts à zapper de site en site jusqu'à trouver la perle rare. Pour résumer, il faut savoir faire court et entrer dans le vif du sujet dès les premières lignes. Naturellement, il faut intégrer les exigences changeantes du référencement naturel à chaque ligne de contenu ou presque."<sup>1</sup>

En sélectionnant des sources de qualité, en structurant les données, en luttant contre l'éparpillement de celles-ci, en éliminant les sources non-pertinentes, nous faisons de notre mieux pour orienter le lecteur dans les dédales de l'infobésité.

Notre participation à la vie stratégique de l'entreprise s'est intensifiée. Avec elle, nous apprenons à dompter la révolution digitale.

Pour citer Claude Baltz : "Les "gens de documentation" sont à mon avis beaucoup trop modestes, ils n'ont pas encore tout à fait pris conscience de leur potentiel de formation et de compétence. (...) Je ne suis pas loin de penser que, au prix de quelques aménagements dans leur formation mais surtout dans leur façon de se considérer eux-mêmes et leur activité, c'est aux "documentalistes" de formation que pourrait revenir la gestion d'ensemble de l'information et peut-être même de la communication dans les organisations."<sup>2</sup>

L'information et la communication sont devenues indissociables. Ne pas impliquer le documentaliste dans la conception d'un intranet documentaire risque à terme de se révéler désastreux pour l'entreprise. A contrario, ne pas mettre une newsletter entre les mains d'un service COM, c'est courir le risque que l'info ne circule pas. Il s'agit d'une vérité toute simple : une information ne sera correctement perçue et assimilée que si elle a été efficacement communiquée.

La COM dispose actuellement d'un rôle que la DOC ne possède pas encore. Sa position stratégique claire et son interaction directe avec les clients de l'entreprise lui donnent une meilleure visibilité, voir un certain pouvoir.

Pour parer à cela, COM et DOC devraient idéalement faire partie du même département, par exemple la "Stratégie, Marketing, Communication", mais les deux professions (documentaliste et expert en communication) doivent impérativement y être

AUTREFOIS	AUJOURD'HUI
1. Rendre l'information disponible	1. <b>Communiquer</b>
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. <b>Avoir des compétences techniques</b>
5. Gérer une bibliothèque physique et une collection papier	5. <b>Représenter un élément stratégique</b>

Tab. 1 : Évolution de la perception du métier de documentaliste.<sup>3</sup>

représentées. Sinon, tôt ou tard, l'entreprise finira par pêcher soit par une absence de fonds, soit par une absence de forme. Nous comprenons à quel point l'un ne va pas sans l'autre.

### La liberté numérique ?

Le développement technologique nous libère de certaines tâches et modifie la demande. Le nombre de recherches documentaires scientifiques basiques et générales est en baisse dans presque tous nos services. Les médecins du travail et autres conseillers en prévention sont de moins en moins demandeurs par manque de temps, ou alors ils se débrouillent sans nous. La recherche via Google compte encore de nombreux amis !

Par contre, si les demandes sont plus rares, lorsqu'elles nous arrivent, elles sont plus précises et plus pointues. Les besoins de nos utilisateurs vont plutôt vers des synthèses, des réponses rapides à

lire et ce, dans un délai très court, nous obligeant à avoir recours à de multiples sources d'information, à apporter des outils et contenus adaptés : MOOC, e-Learning, Archives ouvertes, chat avec des experts, webinaires, blogs, wikis, plate-formes collaboratives, plate-formes de partage médiatiques, réseaux sociaux numériques...

Dans certains cas, lorsque la réponse manque, nous allons jusqu'à créer le support d'information. Sur base de documents récents, nous prenons soin d'effectuer la recherche documentaire préalable, nous en extrayons l'information essentielle et nous produisons la fiche d'information ou législative qui répond le mieux à la demande.

Cette fiche peut être ensuite vulgarisée et diffusée via les divers canaux proposés par la COM. Et ça, c'est particulièrement stimulant. Nous nous éloignons de nos thésaurus et index pour entrer dans la cour du Web 2.0, en publiant des "posts" sur LinkedIn, en "tweetant" ou en "likant". Nous faisons bien plus que diffuser de l'information. Selon le terme consacré, nous la "viralisons". Cela donne une nouvelle dimension à notre Métier et, dans certains cas, une meilleure visibilité. Nous devenons des "cyberdocumentalistes". Nos métiers sont renforcés par le développement des réseaux, des sources et des canaux.

Malgré toute cette liberté nouvelle, un centre de documentation ne "viralisera" jamais une info sans avoir demandé l'avis du service Communication. Cette news correspond-elle bien à l'actualité de l'entreprise ? Est-il opportun de diffuser une info sur l'hypertension, alors que la COM vient de lancer la campagne de vaccination contre la grippe ou vient tout juste d'annoncer une conférence sur le burn-out ? Quel est l'impact de cette information à partir du moment où le focus est fait sur un autre événement ? Nos responsables Communication ont la maîtrise du calendrier des événements. Ça ne s'improvise pas.

Inversement, les responsables COM parcourent quotidiennement la presse grand public, se chargent d'envoyer une newsletter aux clients, d'organiser des journées de rencontre clients-experts. Mais, pour ce qui est de l'information métier pure et dure, notamment l'analyse de la législation, ils font confiance à la Documentation.

Nous ne pouvons pleinement nous exprimer à la place de nos collègues bibliothécaires et archivistes dans la cas présent, car l'expérience nous manque et nous ignorons ce qu'il en est de leur collaboration avec la COM. Une chose est certaine, les livres, les revues et les journaux ne sont plus les seuls supports. Le multimédia est partout et la documentation virtuelle

fait désormais partie des bibliothèques. Les éditeurs spécialisés dans l'éducation parient d'ailleurs aussi sur les nouvelles technologies, qu'il s'agisse d'applications rendant les manuels interactifs, ou de l'impression 3D.

## Qu'en est-il pour le RIST et les services de santé au travail ?

À l'époque de la création du RIST en 2005, et jusqu'à ce jour, nous tenions à promouvoir le fait que la DOC était un métier à part entière nécessitant une vraie formation. Dans une volonté de mettre en avant notre valeur ajoutée, le RIST ne se composait que de documentalistes diplômés et exerçant en santé au travail.

Pourtant, du côté des services français de santé au travail, certains membres se retrouvent "dépouillés" de leur fonction de documentaliste pour exercer des missions de communication. Ils délaissent peu à peu l'aspect documentaire du métier pour mieux se concentrer sur leur nouvelle casquette d' "animateur d'information". Dès lors, ils sont confrontés à la création de plateformes de travail collaboratives, à la gestion de sites Web... Tâches pour lesquelles ils ne disposent pas forcément des compétences.

Ce virage vers la communication s'avère très compliqué pour certains et, curieusement, très positif pour d'autres.

Il y a une charge de travail supplémentaire et un manque évident de formation, mais une documentaliste du RIST témoignait : *"Même si je "like" beaucoup mon travail de DOC, je reconnais que le virage vers la COM ne me dérange pas. C'est une bouffée d'oxygène, une opportunité de pouvoir faire quelque chose de nouveau. Apprendre sur le "tas" a aussi de bons côtés. C'est une façon de se qualifier à nouveau."*

Est-ce pour sortir du "back office" et être un peu plus visibles ? Mettons-nous plus notre savoir-faire en avant lorsque nous envoyons une veille automatique ?

Est-ce parce qu'il y a une perte de valorisation et qu'il est devenu difficile de se positionner stratégiquement en tant que documentaliste ? Lorsqu'on pousse l'interrogation un peu plus loin, les documentalistes disent qu'ils adorent toujours leur métier, qu'il est vivant et qu'il est sollicité, mais la répétition de certaines tâches (indexation, lecture rapide, veille sur de nombreuses sources d'informations...) peuvent finir par les lasser, les écœurer...

La situation n'est pas encore aussi flagrante en Belgique, mais le développement de la technologie,

des supports électroniques et des réseaux de communication nous pousse à nous renouveler et à travailler de manière de plus en plus étroite avec nos services de communication.

De plus, contrairement à la France, les services de santé au travail, qu'on nomme chez nous Services Externes de Prévention et de Protection (ou S.E.P.P.), sont en concurrence entre eux, ils ne peuvent donc plus "juste" se contenter de fournir de la documentation. Ils doivent sans cesse faire mieux, être visibles et reconnus comme experts incontournables du marché.

Au cœur du Groupe CESI par exemple, le centre de documentation gère le site intranet documentaire ainsi que le site internet, en collaboration avec le département Communication. Il intervient de manière active sur les réseaux sociaux, il participe à la rédaction des plaquettes d'information à visée commerciale. Sa veille documentaire se complète désormais d'une veille concurrentielle et sectorielle. La communication et le marketing sont ses nouvelles lignes d'horizon...

Au RIST, notre cible prioritaire reste bien entendu la santé au travail; pourtant nous nous interrogeons sur l'évolution et l'avenir de notre réseau<sup>4</sup>. Doit-il rester "DOC ONLY" ou doit-il s'ouvrir à des professionnels de la communication ? De façon extrême, faut-il aller jusqu'à exclure de notre réseau les documentalistes qui ne font plus que de la communication ?

Plus simplement, pourquoi n'envisagerions-nous pas d'ouvrir notre groupe à des experts en communication, spécialisés ou non dans le domaine de la santé au travail ? La question a été posée au sein du réseau, mais elle provoque de nombreuses réactions négatives. Il nous faudra sans doute encore quelques mois avant de pouvoir l'envisager sereinement.

## Conclusions

Les Services de Santé au Travail (ou S.E.P.P. en Belgique) sont en pleine réforme politique et financière ; il est normal que les centres de documentation évoluent

## Bibliographie

La communication en ligne pour documentaliste : l'interview de Frédéric Panserrieu. [en ligne] (consulté le 10 novembre 2016) <<http://www.comundi.fr/interview/471/la-communication-en-ligne-pour-documentaliste--l-interview-de-frederic-panserrieu.html>>

Baltz Claude. Quand la documentation s'éveillera. Documentaliste-Sciences de l'Information 2/2003, (Vol. 40), p. 148-153 [en ligne] (consulté le 10 novembre 2016) <<http://www.cairn.info/revue-documentaliste-sciences-de-l-information-2003-2-page-148.htm>>

Battisti, Michèle. Les cinq qualités essentielles du professionnel de l'information. I2D-Information, données & documents, n° 3, 2015, p. 7-8.

Boonen, Nathalie. Pour l'amour du RIST : le Réseau des documentalistes spécialisés en santé au travail. Cahiers de la Documentation/Bladen voor Documentatie, 2016, n° 1, p. 32-36.

en fonction des changements et des orientations stratégiques des sociétés pour lesquelles ils travaillent.

Toutefois, le virage évoqué dans ce texte est bien spécifique aux métiers de l'information-documentation en général. Quand les produits proposés par le centre de documentation sont moins dans l'air du temps, il faut élargir les compétences, s'ajuster et proposer autre chose. Pour promouvoir ces supports d'une manière adaptée, efficace et percutante, quoi de mieux que des professionnels de la communication pour épauler la DOC ?

Cependant, ne perdons pas de vue que la technologie n'est qu'un outil au service de nos métiers. Elle est au centre de nos professions, mais nous en restons les maîtres d'œuvre.

Communication et Information sont des services complémentaires qui doivent avoir une vision d'ensemble. Il s'agit bien de deux métiers différents qui ont toute leur place dans l'entreprise et le monde d'aujourd'hui.

Le meilleur moyen de diffuser une information, c'est de répondre le plus intelligemment possible aux besoins de l'utilisateur. N'oublions pas que ce dernier garde toujours le droit à la déconnexion. Actuellement, la bonne intelligence passe obligatoirement par une collaboration efficace entre les deux expertises DOC et COM.

Tout cela est également éminemment stratégique et chacun doit en prendre conscience. C'est le message que nous devons faire passer à nos Directions.

**Nathalie Boonen**

Groupe CESI

Avenue K. Adenauer 8

1200 Bruxelles

nathalie.boonen@cesi.be

<http://www.cesi.be>

novembre 2016

ADBS. Référentiel des métiers-types des professionnels de l'information et documentation. Collection "Guide professionnels ADBS", 2001, 93 pages, ISBN : 2-84365-050-X

Legendre, Bertrand. La fin d'un métier ? Colloque "Horizon 2019: bibliothèques en prospective", ENSSIB, 19-20 novembre 2009 [en ligne] (consulté le 10 novembre 2016) <<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/visionner/48051-fin-d-un-metier-la>> (vidéo)

## Remerciements

L'auteure tient à remercier l'ensemble de ses collègues du RIST pour leur aide à la rédaction de ce document.

Elle remercie également la responsable communication du Groupe CESI, Madame Diane de Bellefroid et Pascal Denhaerincq, Directeur Stratégie, Marketing et Communication du Groupe CESI.

## Notes

1. *La communication en ligne pour documentaliste : l'interview de Frédéric Panserrieu*. [en ligne] (consulté le 10 novembre 2016) <<http://www.comundi.fr/interview/471/la-communication-en-ligne-pour-documentaliste--l-interview-de-frederic-panserrieu.html>>
2. Baltz, Claude. Quand la documentation s'éveillera. *Documentaliste-Sciences de l'Information* 2/2003, (Vol. 40), p. 148-153 [en ligne] (consulté le 10 novembre 2016) <<http://www.cairn.info/revue-documentaliste-sciences-de-l-information-2003-2-page-148.htm>>
3. Battisti, Michèle. Les cinq qualités essentielles du professionnel de l'information. *I2D-Information, données & documents*, n°3, 2015, p. 7-8.
4. Boonen, Nathalie. Pour l'amour du RIST : le Réseau des documentalistes spécialisés en santé au travail. *Cahiers de la Documentation/Bladen voor Documentatie*, 2016, n°1, p. 32-36.