

---

# L'évolution de la fonction documentaire : usages, structures et professionnels de l'information-documentation.

ABD - BVD  
18 mai 2017



[sranjard@kynos.info](mailto:sranjard@kynos.info)

# Sommaire

1. La fonction documentaire et les structures d'information	3
2. La connaissance des usagers actuels et potentiels	10
3. Evolution des emplois et des métiers	19
4. Diagnostic et perspectives métiers	26
<i>Henry David Thoreau : Our life is frittered away by detail... Simplify, simplify, in Walden or Life in the woods (1854)</i>	

---

# 1

## La fonction documentaire et les Services d'information

Le contexte de la fonction documentaire  
Les Services d'Info-documentation

# Le contexte de l'information dans les entreprises

## Du côté technique

### La dématérialisation des documents

La digitalisation de la fonction doc (cf salon Documation, Paris, 29 et 30 mars 2017 )

La montée du cloud



### Des portails avec des briques logicielles (rôle DSI)

Des logiciels dits « libres »,

Des outils collaboratifs type RSE (réseaux sociaux d'entreprises)

Des méthodes « agiles »

Dans les services publics de l'Etat la RGPP (révision générale des politiques publiques) depuis 2007

Une baisse des recrutements dans la fonction publique d'Etat

Des réglementations nombreuses

Besoin d'experts juridiques

Et de documentalistes spécialisés

Des fusions d'entreprises très nombreuses en 2015

Le statut du salariat remis en cause

Une entrée timide du télétravail

Peut concerner par exemple des veilleurs



Une dilution de la fonction documentaire

Une autonomie des usagers dans la recherche sur Internet

Un salarié passait en moyenne 9h/semaine à chercher de l'information (IDC, Internat. Data Corporation 2005)

Une automatisation des fonctions de veille

enquête adbs Métiers salaires 2010

Sur 2816 répondants

37% utilisent des outils de surveillance grand public (flux RSS, alertes...)

24% utilisent des plate formes de veille ou des outils professionnels

Une fonction Record manager

Un déplacement partiel de la recherche externe vers la gestion de l'information interne

Des veilleurs d'origine diverse avec une expertise dans le domaine

Des fonctions déjà externalisées dans les années 80-90

Agence d'abonnements

Agences web

AMO...

# Les Structures d'info-documentation

Des structures qui « résistent »  
mieux que d'autres

Dans les collectivités territoriales

Dans les champ de l'enseignement  
supérieur, des centres de formation et  
de la recherche



Des espaces physiques restreints

Une fréquentation à la baisse

Une transformation de m2 en bureaux

Des ressources distantes en  
développement

Une consultation plutôt à la hausse,

La mutualisation des ressources ou  
montée en charge des réseaux  
documentaires

Ministères Santé/ Travail / Jeunesse et  
Sport

Ascodocpsy

Cnfpt



Dans le secteur privé des structures  
en reconfiguration

Energie

Chimie, pharmacie




BTP transports

Banque assurance




Services...

# Enquêtes adbs métiers 2010 – enquête services 2016

statut\_entreprise

		Effectifs	Fréquence
Public ou parapublic		1431	53,4%
Statut privé		1148	42,9%
Autre statut		100	3,7%
Total		2679	100,0%

23. Statut de l'entreprise

		Effectifs	Fréquence
Statut privé		451	49,0%
Public ou parapublic		444	48,2%
Autre statut		26	2,8%
Total		921	100,0%

Les secteurs d'activité, par ordre décroissant

Education, formation  
Administration territoriale  
Santé travail  
Culture  
Recherche  
Industrie pharmaceutique  
Communication, médias  
Activités juridiques  
Ingénierie, SSII

Les secteurs d'activité, par ordre décroissant

Administration publique  
Formation initiale et continue  
Santé Action sociale  
Communication, médias  
Activités juridiques  
Agroalimentaire  
Industrie pharmaceutique  
Ingénierie R & D  
Banque, assurance...

# Enquête adbs métiers 2010 (suite)

Dans le secteur public ou para public des collectivités de toutes tailles

Dans le secteur privé

Des TPE / petites PME (culture, ingénierie, environnement, formation...)

De grosses entreprises (énergie, transports, télécoms, industries pharmaceutiques)

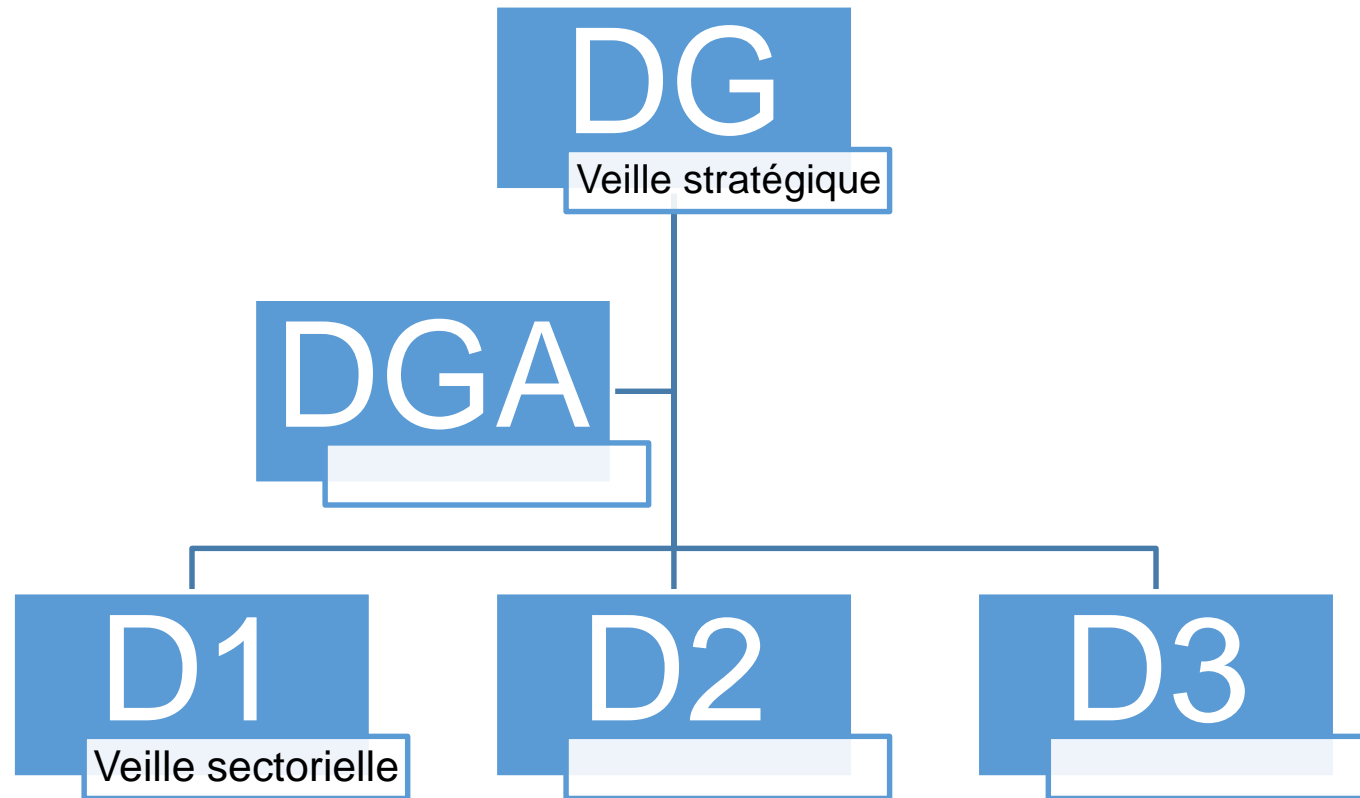
A noter aussi l'importance du rattachement à telle ou telle direction (direction générale, communication, R&D, directions opérationnelles...)

Classes sur QN\_nb\_salaries / statut\_entreprise

	Public ou parapublic	Statut privé	Autre statut	Total
Moins de 50 salariés	10,6	24,9	20,8	18,1
de 50 à moins de 100	14,2	9,1	18,2	11,8
de 100 à moins de 1000	35,8	32,7	40,3	34,5
de 1000 à moins de 10 000	31,9	21,1	19,5	26,0
10 000 salariés et plus	7,4	12,2	1,3	9,6
Total	100,0	100,0	100,0	100,0



# Le rattachement d'un Service à telle ou telle direction



---

2

## La connaissances des usagers internes des Services documentaires

Retours d'enquêtes auprès des usagers (et non usagers)  
des Services documentaires

# Des usages et des logiques d'usage

Notion de logique d'usage :

combine la motivation d'un individu,  
son projet et l'expérience qu'il a  
acquise

La logique d'usage en milieu  
professionnel varie selon différents  
facteurs

l'importance du projet de l'utilisateur  
le droit à l'accès à telle ou telle BD  
la fréquentation de consultation  
le temps dont il dispose  
l'habileté à manier les outils  
l'expertise des contenus  
l'usage ou non des forums

De l'usage à la pratique  
informationnelle

Des typologies d'utilisateurs

Des utilisateurs plus ou moins  
autonomes,  
pressés  
curieux, découvreurs  
novices/experts

...

Impact des usages sur la construction  
d'une identité professionnelle  
numérique

# Des pratiques informationnelles en général

## Des usagers connectés

Des usagers bien connectés  
personnellement, et/ou  
professionnellement

Existence d'un décalage entre  
les usages personnels du numérique (86%  
d'utilisateurs actifs)

et les usages professionnels (54% d'accès  
à Internet en entreprise)

Etat des lieux numérique de la France Cabinet  
Roland Berger / Google, janvier 2017

## Des usagers habitués à l'immédiateté

La notion de temps de réponse à  
apporter se réduit : l'immédiateté  
remplace l'urgence

Plus la réponse doit être immédiate  
plus on met d'intelligence en amont  
(Argus de la presse)

Le temps passé à la recherche reste  
peu important

## Des usagers demandeurs de livrables personnalisés

Tout dire en peu de mots avec  
quelques chiffres clés

Rôle des outils de dataviz

# Retours d'enquêtes menées par Kynos auprès d'utilisateurs

Peu de temps disponible pour l'information

La pression du résultat

La pression des évaluations

Une saturation d'informations

Une exposition à une profusion de sources (sites, blogs, messages...) sollicitées ou non

Une réception directe de multiples informations : newsletters, alertes, fils RSS

Un réseau prescripteur des bonnes sources / bonnes pratiques

Des pratiques informationnelles parfois limitées

Des recherches en mode simple de requête (« google-isation des esprits »)

Peu d'utilisation des recherches avancées, sauf chez les chercheurs

Mais aussi des stratégies de recherche plus élaborées

Sélection de mots clés + ou - fins

Recherche éventuelle par « affiner »

Utilisation de la fonction Affiner par...



Des taux de satisfaction positifs

Vive la sérendipité!

# Que disent les professionnels infodoc de leurs usagers?

Les usagers ne nous demandent plus de recherches...

Sauf si la recherche est complexe

Soit un changement de paradigme dans les fonctions habituelles

Les plus jeunes souhaitent participer aux recherches : être acteur de sa recherche

Une demande croissante de conseil

Les jeunes salariés sont plus matures

Des anciens usagers des bibliothèques universitaires

Ils sont demandeurs d'accès, d'usages plus que de gestion d'outils

« D'après vous quelles sont les attentes de vos publics?

Des produits de veille

Des alertes sur requêtes personnelles

Un Service de questions / réponses

Des fiches de synthèse

Des chiffres sur un secteur, une branche

# Retours d'enquêtes Kynos dans des établissements d'enseignement supérieur 2015-2016

Extraits de résultats d'enquêtes auprès de bibliothèques universitaires et de Centres d'information spécialisés d'écoles

Que demandent les enseignants?

- Des bureaux et des salles de travail
- Des ressources en ligne accessibles de partout
- Des interfaces ultra simples
- Une assistance ponctuelle personnalisée

Que demandent les étudiants?

- Des horaires d'ouverture larges
- Des locaux confortables
- Des salles de travail en groupe
- Des manuels de base en exemplaires multiples
- Des équipements :
  - Des microordinateurs en prêt
  - Des prises électriques, des casques...
- Une restauration légère à proximité

Que demandent les salariés en formation continue?

- Des compétences pointues (expertise juridique, finances...)

# Retours d'enquêtes réalisées par des chercheurs

## Enquête GRICO en 2012 auprès de 1200 agents de collectivités territoriales

<http://www.grico.fr/recherches-actions/enquete-les-collectivites-numeriques-vues-par-leurs-agents/>

### Parmi les attentes en interne

Des annuaires enrichis

Des classifications gérées collectivement

Des échanges de pratiques, de conseils

Mais aussi un accès à Internet non filtré

A noter : les politiques documentaires transversales se heurtent à la gestion des droits d'accès

## A propos des classements et des collections

Classer est une opération réalisée a priori par le professionnel de l'info-doc

Organiser des collections de documents de toute nature autour d'œuvres, d'objets, de produits...est une opération naturelle pour l'utilisateur



# Les RSE rendent-ils les salariés plus contributifs?

32% des entreprises disposent d'un réseau social d'entreprise

2 salariés sur 3 utilisent leur réseau social d'entreprise

Des dirigeants/managers croyants... mais peu pratiquants :

52% ont du mal à les manipuler

50% les utilisent peu

Cegos : Résultats du baromètre « Usages et impacts du digital et des réseaux sociaux dans l'entreprise » 25/10/2014

Un RSE (réseau social d'entreprise)

donne de la visibilité et permet de rencontrer de nouveaux usagers

permet de faire remonter des informations de terrain

La relation de la GENY au numérique / Carine Dartguepeyrou, Grenoble EM, Orange, Fondation Télécom et Institut Mines-Télécom

Qui sont les usagers des systèmes de KM?

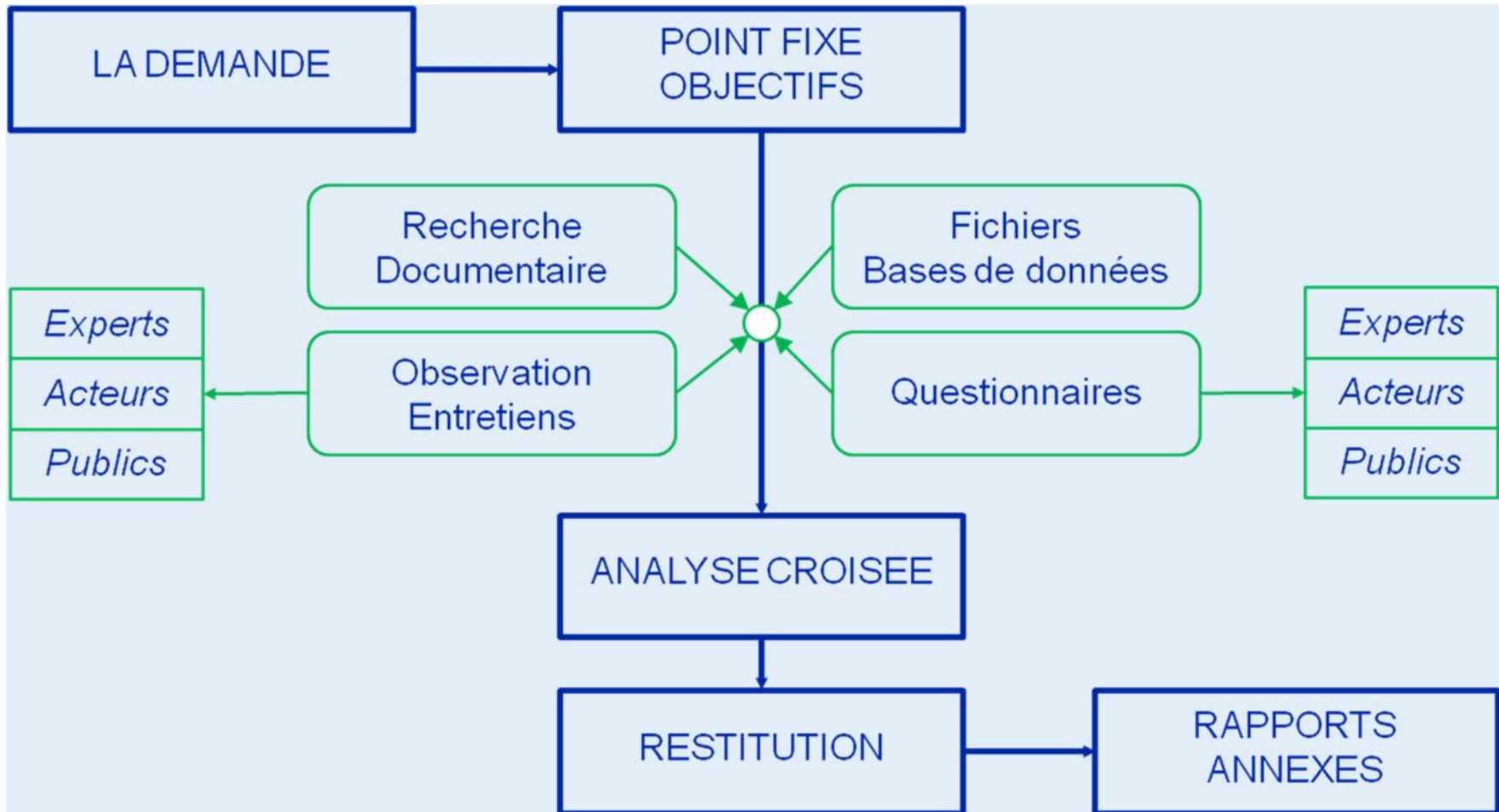
Chez Lafarge :

1% de donneurs

9% d'occasionnels

90% de promeneurs

# Méthodes d'enquêtes auprès des publics : penser quali quanti



---

# 3

## Les évolutions des emplois et des métiers

France stratégie

Offres d'emploi

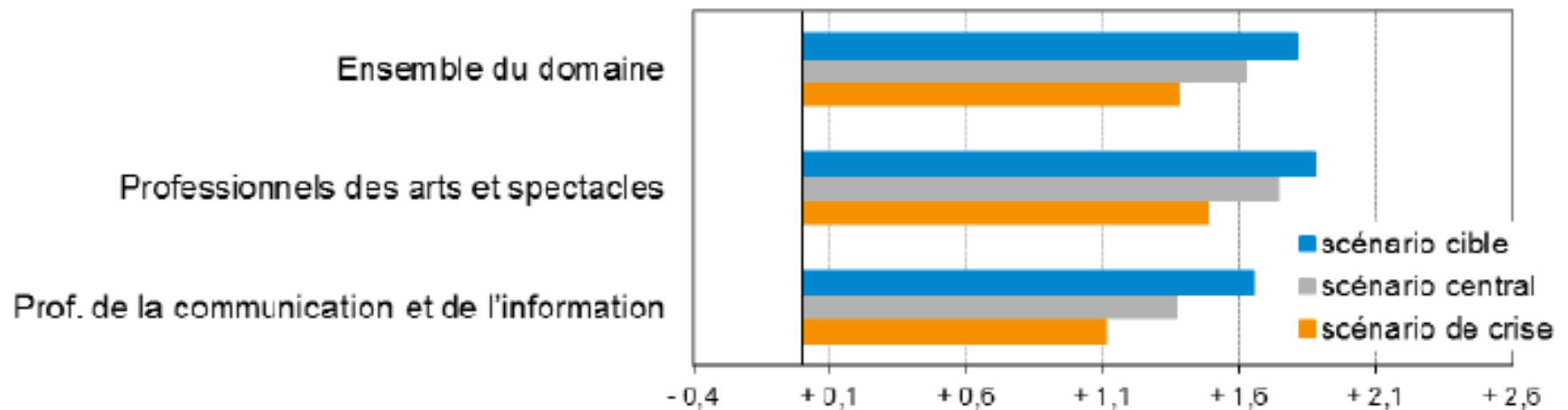
Cartographie des métiers

# France stratégie : les métiers en 2022

Prospective des métiers et des qualifications : rapport publié en avril 2015

**Graphique 2 – Évolutions de l'emploi  
selon les différents scénarios retenus, 2012-2022**

*Évolution annuelle, en pourcentage*



Source : projections France Stratégie-Dares

# Quelles projections ?

Tableau 2 – Caractéristiques des personnes en emploi

*En pourcentage*

Famille professionnelle	Âge médian 2010- 2012	Part des femmes		Part des femmes parmi les actifs récents* 2010-2012	Part des débutants** 2008-2012	Ancienneté dans l'entreprise < 1 an
		2010- 2012	2022			
Professionnels de la communication et de l'information	40	59	61	60	13	17
Professionnels des arts et des spectacles	40	41	42	45	10	20
<b>Ensemble du domaine</b>	<b>39</b>	<b>47</b>	<b>48</b>	<b>50</b>	<b>11</b>	<b>19</b>
<i>Ensemble des FAP</i>	<i>42</i>	<i>47,5</i>	<i>49,1</i>	<i>48,3</i>	<i>7,6</i>	<i>15,0</i>

\* Les actifs récents ont achevé leurs études initiales depuis moins de dix ans.

\*\* Les débutants sont les jeunes ayant achevé leurs études initiales au cours des quatre années précédant l'enquête.

Source : Insee, enquêtes Emploi 2008 à 2012 ; projections France Stratégie-Dares, scénario central

# EBD Insertion des promotions 2012-2015 des diplômés « Gestionnaires de l'information »

De petits effectifs : 143 réponses

Secteurs par ordre décroissant

Education formation recherche

Culture tourisme sport medias

Economie banque assurance

Cabinets conseils, services aux entreprises

Industrie

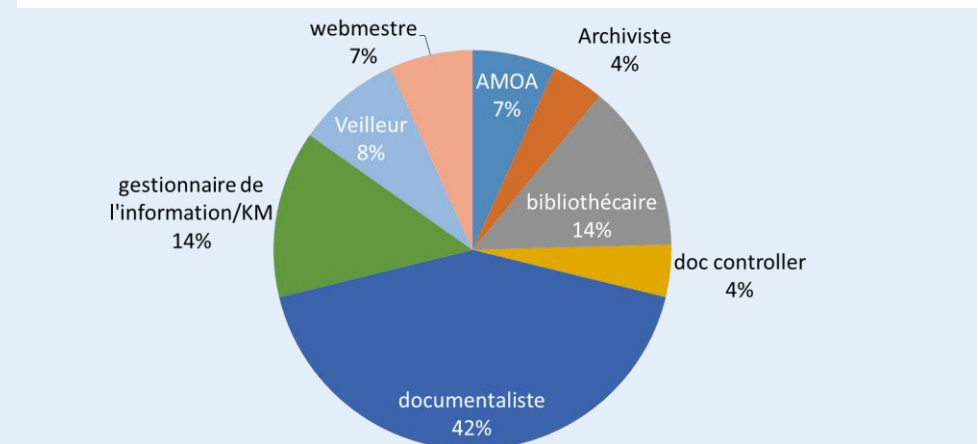
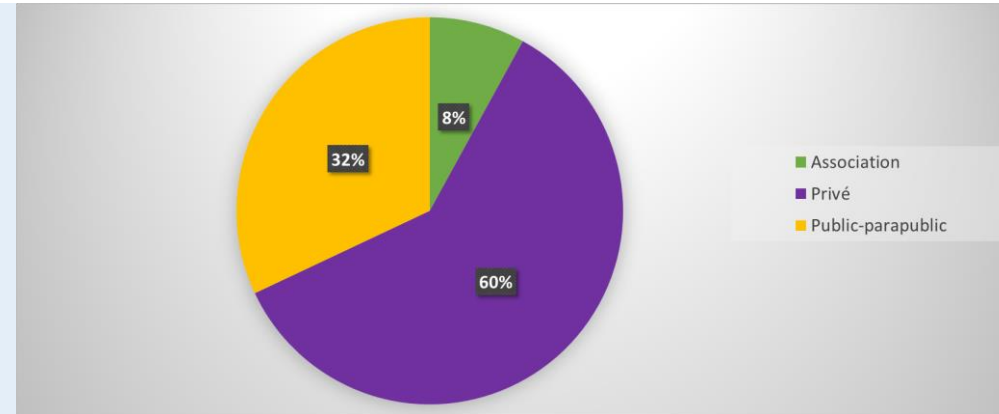
Aménagement du territoire équipement transports

Droit

Environnement...

Des fonctions classiques

Veilleur dans la bancassurance, les mutuelles, les cabinets juridiques, le luxe



# Les offres d'emploi de l'adbs Rhône Alpes 2007-2015

## Sur les 251 offres d'emploi en 2015

Par ordre décroissant

Arts, spectacles et activités récréatives, avec les médiathèques : 36 % des offres

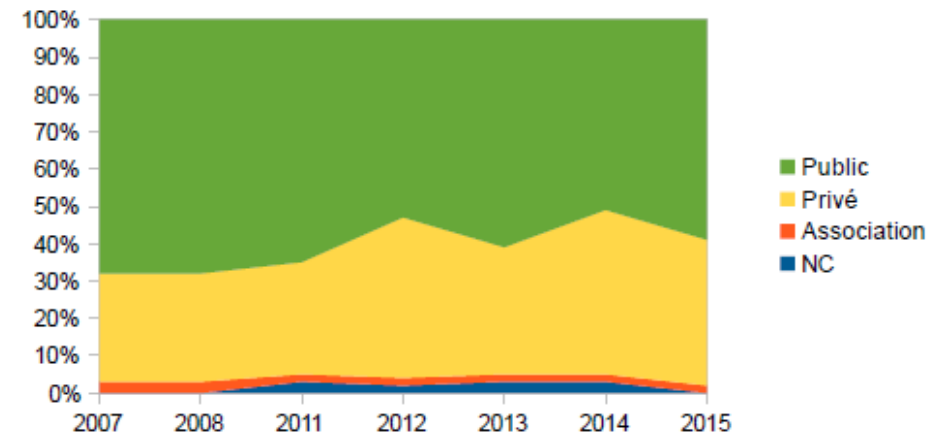
Enseignement, formation publique et privée : 19 % des offres

Industrie manufacturière (y compris l'industrie pharmaceutique) : 9 % des offres

Administration publique (collectivités) : 5%

Activités spécialisées (laboratoires, bureaux d'étude, ingénierie) : 5%

## Evolution des offres d'emploi public/privé 2007-2015



## QO\_fonction

		Effectifs	Fréquence
Documentaliste		579	20,9%
Responsable Service doc		155	5,6%
Professeur-documentaliste		150	5,4%
Chargé de veille /Veilleur		84	3,0%
Chef de projet documentaire		49	1,8%
Assistant-documentaliste		48	1,7%
Archiviste / Records Manager		40	1,4%
Assistante de direction /Secrétaire		35	1,3%
Chargée d'études documentaires		34	1,2%
Bibliothécaire /Librarian		32	1,2%
Responsable de Bibliothèque		26	0,9%
Doc audiovisuel /iconographe		24	0,9%
Documentaliste scientifique		23	0,8%
Documentaliste juridique		21	0,8%
Webmestre		19	0,7%
Occurrences =< 20		1489	53,8%
Total / répondants		2766	101,5%

## 25. Fonction / métier

		Effectifs	Fréquence
Documentaliste		399	47%
Responsable Doc		146	17%
Bibliothécaire		66	8%
Veilleur		49	6%
Responsable veille		26	3%
Archiviste		19	2%
Chef de projet GED		18	2%
Chef de projet/AMOA		16	2%
Directeur de l'info		14	2%
Chargé de com		13	2%
Gestionnaire de BDD		13	2%
Responsable KM		13	2%
Occurrences < 10		58	7%
Total		850	100%

## contrat\_de\_travail

		Effectifs	Fréquence
CDI		1394	52,0%
Titulaire dans public		823	30,7%
CDD		238	8,9%
Contractuel dans public		138	5,1%
Autre type de contrat		90	3,4%
Total		2683	100,0%

## 24. Type de contrat de travail

		Effectifs	Fréquence
CDI		532	58%
Titulaire ds public		233	25%
CDD		66	7%
Autre type de contrat		54	6%
Contractuel ds public		30	3%
Total		915	100%



# Les perceptions de l'évolution des Services / métiers

Enquête adbs métiers 2010

Des perceptions contrastées :

Pour  $\frac{1}{4}$  des répondants la situation s'améliore

Pour  $\frac{1}{4}$  des répondants la situation se détériore, les causes de cette détérioration

Des outils grand public à la portée de tous

Un manque de reconnaissance et de visibilité de métiers

Des marges de progression réduites

Une profession trop technique tournée vers l'informatique

Mais  $\frac{1}{5}$  seulement des répondants envisage de changer de métier

Enquête Archimag réalisée en juin 2016 sur la perception du métier

Diriez-vous que pour votre centre ou service les perspectives sont :

Très favorables : 7%

Plutôt favorables : 52%

Peu favorables : 35%

Pas favorables : 6%

---

# 4

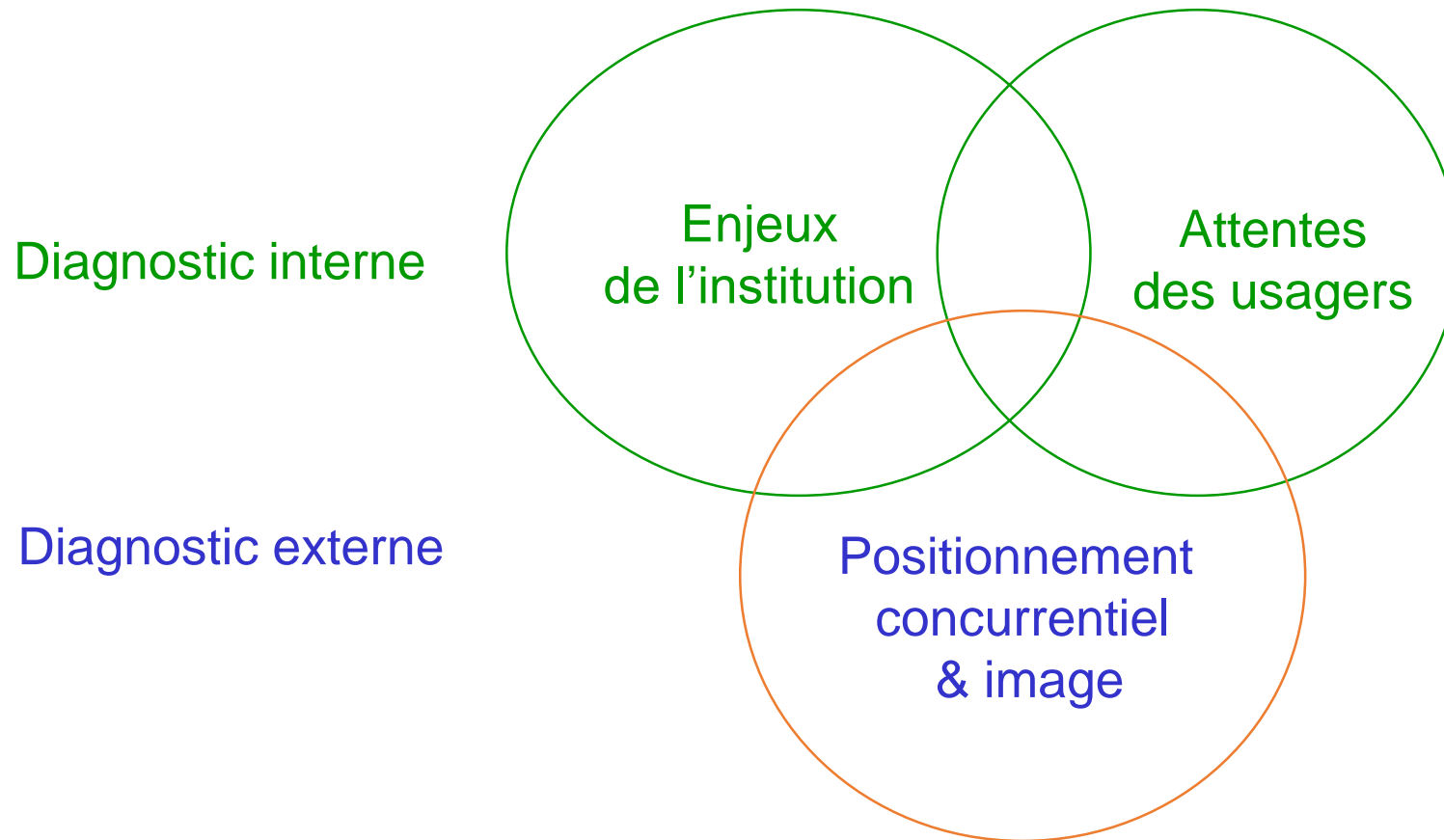
## Diagnostic et perspectives métiers/fonctions

Éléments de méthode : diagnostic

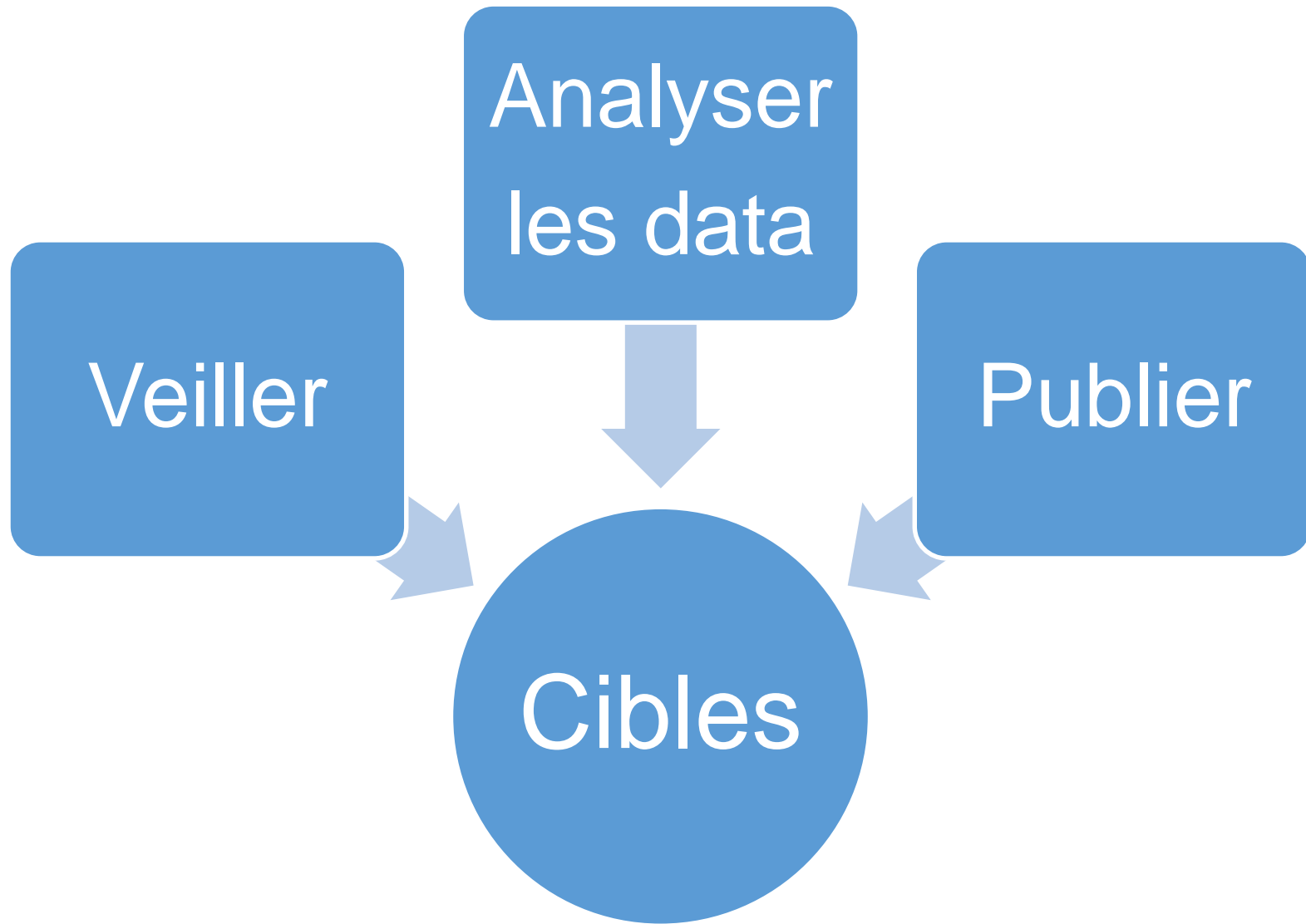
4 axes métiers/fonctions

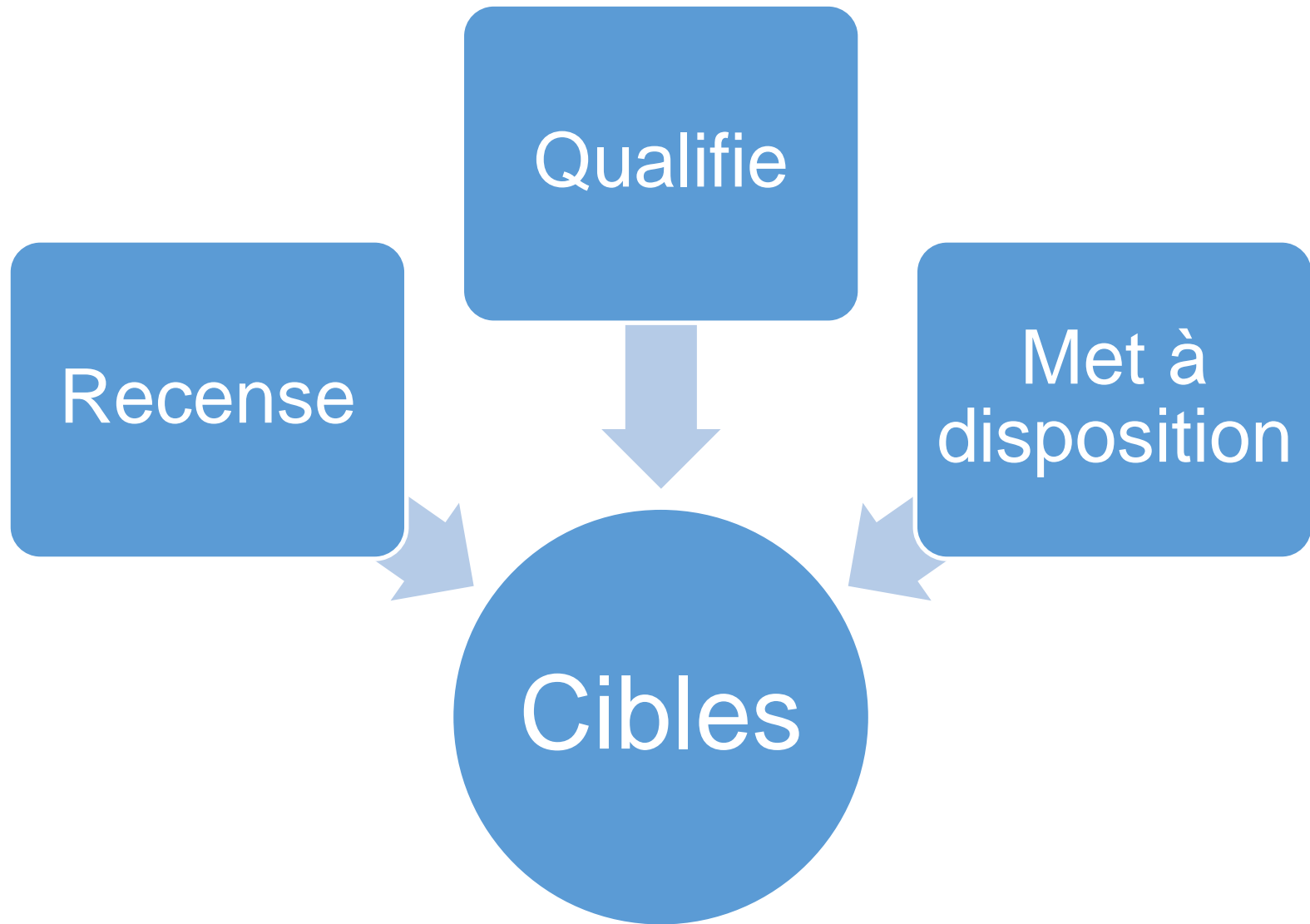
Arguments métiers

# Quel diagnostic pour les Services d'info-doc ?

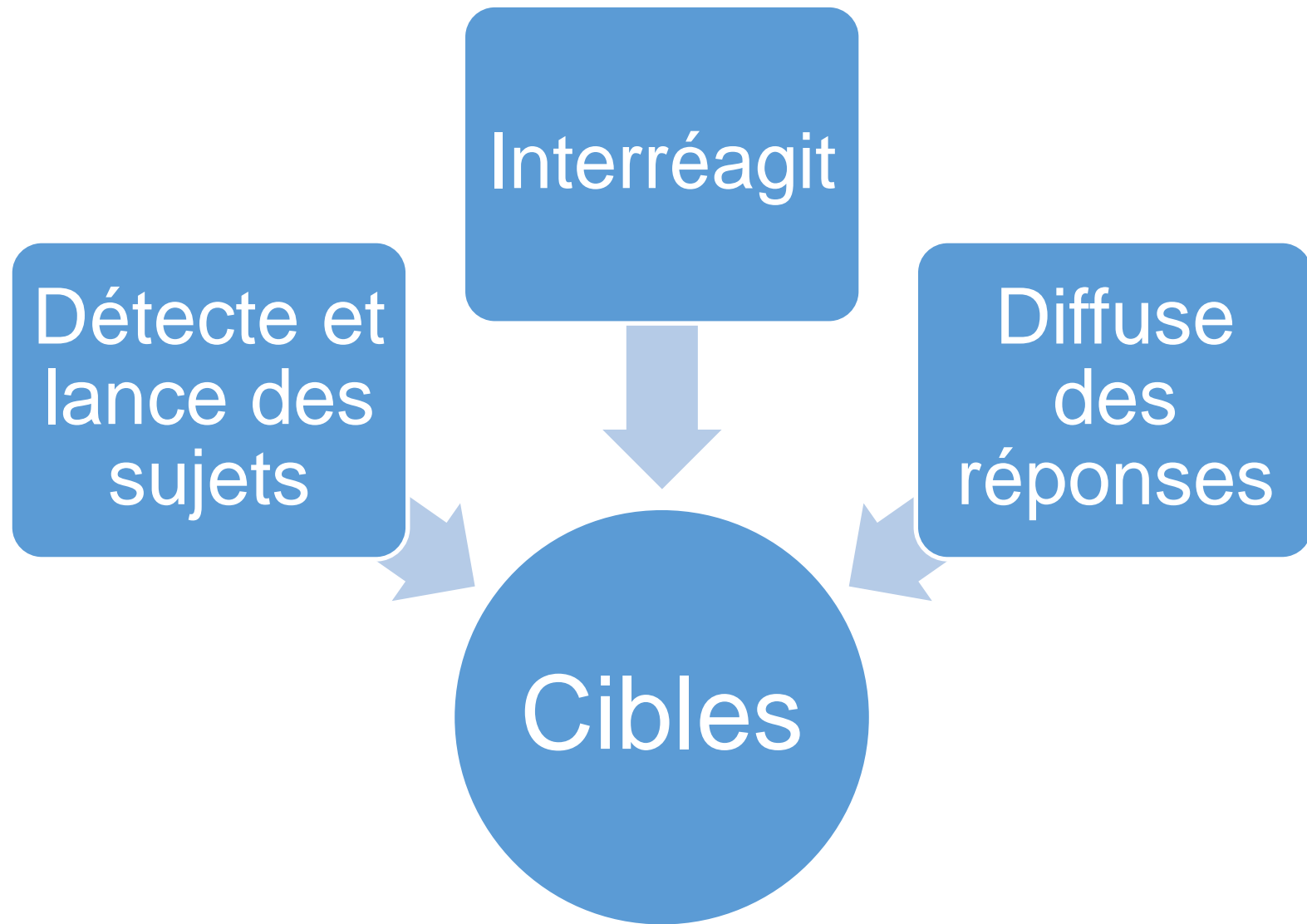


# Le veilleur analyste

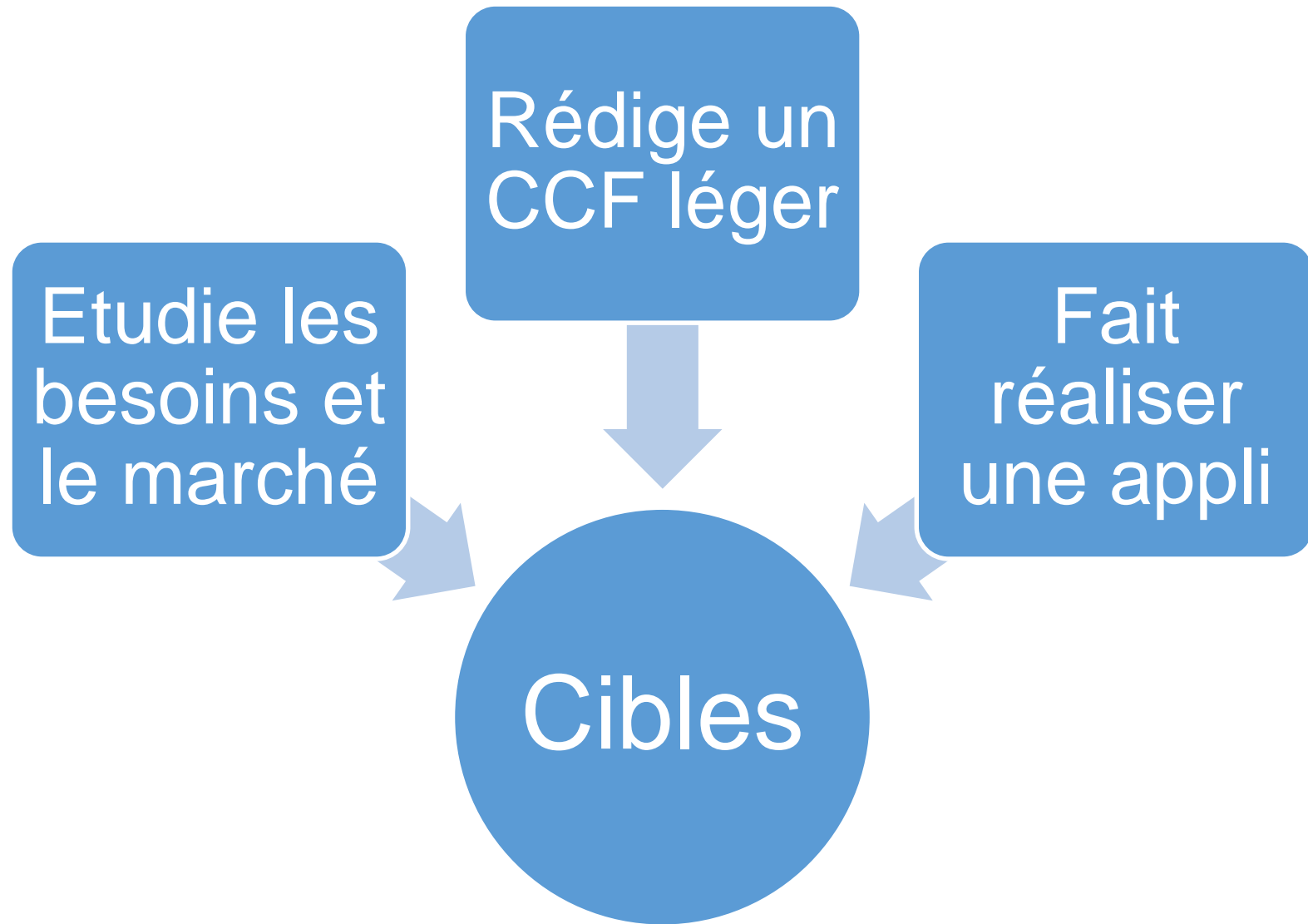




# L'animateur KM ou le community manager



# Le chef de projet MOA ou assistant MOA



---

## Quels arguments (se) donner pour développer les métiers?

Mener des études d'impact  
Veiller en permanence en variant les points de vue  
S'appuyer sur ses prescripteurs  
Se donner de la visibilité



# Etablir des mesures d'impact

Fournir des indicateurs dans les rapports d'activité

Oui mais en nombre limité 5 à 10

Une infographie de synthèse d'1 page semestrielle et annuelle

Des graphes plutôt que des chiffres  
directement intégrables dans un site, une newsletter...



Etablir des mesures d'impact

Le nombre d'heures de travail que font gagner les veilleurs aux salariés

Votre temps de travail \*n

L'acquisition ou le développement de compétences

Via des ateliers de recherche et de publication documentaire

L'économie de budget sur des abonnements centralisés

La découverte de sujets connexes : un service de veille-doc donne le paysage

La sociabilité générée par un contact transversal

# Veiller en permanence et varier ses points de vue

Besoin de filtre humain pour lutter contre l'infobésité documentaire

- Paramétrer les plateformes
- Affiner les résultats

Le sourcing ou collecte de sources de qualité est primordiale

Cf. Argus de la presse

Chercher... toujours chercher

Sortir de sa « bulle » informationnelle

Diffuser les sources validées

Le décodex du Monde contre les sites porteurs de « fake news »

<http://abonnes.lemonde.fr/verification/>



**DÉCODEX**

Entrez l'adresse (URL) d'une page Web ci-dessous ou le nom d'un site pour savoir si la source de l'information (c'est-à-dire celui ou celle qui la diffuse) est plutôt fiable ou non.

Ex. :

- › Installez le plug-in navigateur pour vérifier les sites que vous visitez pour Firefox ou Google Chrome.
- › Faites appel à notre bot Facebook qui vous aidera à vérifier l'information.

Le Décodex est un outil pour vous aider à vérifier les informations qui circulent sur Internet et dénicher les rumeurs, exagérations ou déformations. Découvrez pourquoi nous avons créé cet outil et retrouvez ici notre méthodologie détaillée.

**Pour vous guider dans vos recherches**

- › Pourquoi il est important de vérifier une information avant de la partager
- › Qu'est-ce qu'une information
- › Qu'est-ce qu'une source d'information
- › Comment juger la fiabilité d'un site
- › Vérifier une rumeur qui circule sur les réseaux sociaux
- › Vérifier les sources d'une information
- › Lire un sondage

**Les décodeurs, mode d'emploi**

Les décodeurs du Monde.fr vérifient déclarations, assertions et rumeurs en tous genres ; ils mettent l'information en forme et la remettent dans son contexte; ils répondent à vos questions.

**LA CHARTE** Lire la charte ›

**L'ÉQUIPE** Découvrir l'équipe ›



# S'appuyer sur ses prescripteurs

Fidéliser avant de partir à la conquête de nouveaux clients

Recenser ses prescripteurs

Les collègues

Le manager

Les spécialistes

Recueillir avis et infos

les avis positifs

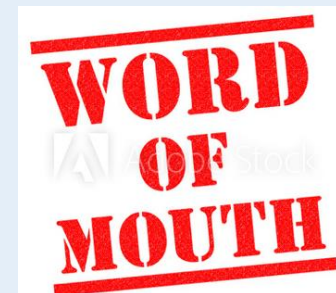
les infos de terrain prisées des directions

par exemple via un RSE pour une direction

Fidéliser c'est accorder des avantages,

par ex en matière, de diffusion d'infos en avant première, d'accompagnement personnalisé, d'aide au développement d'un réseau d'expertises croisées

Importance du bouche à oreille dans la propagation des nouvelles



# Se donner de la visibilité, monter des événements

Savoir se positionner lors des événements organisés par l'institution

Penser aux cafés scientifiques ou techniques

Utiliser les techniques et outils de communication adaptés

Pour se faire connaître : une vidéo métier

Pour faire circuler de l'info : des newsletters hebdos

Pour des événements : le teasing, des affiches/bandeaux, des invitations...

Exemples d'événements en accord avec la politique documentaire :

Animer des conférences sur un sujet d'actualité avec une proposition webographique :

Constituer une FAQ, des témoignages d'utilisateurs...

Editer un livre blanc des bonnes pratiques informationnelles



# Bibliographie / webographie récente

Adbs : enquête Métiers salaires des professionnels de l'information-documentation 2010, 2820 questionnaires recueillis en ligne

Adbs, enquête 2016 sur l'offre de services de l'association, 953 réponses

I2D, information, données et documents n3, septembre 2015, dossier sur la Mutualisation, état des lieux et enseignement

Archimag, supplément au n°295, juin 2013

Archimag, Transition digitale, l'info doc relève le défi, guide pratique n°56 2016

EBD (Ecole des Bibliothécaires Documentalistes), Insertion des promotions 2012-2015 des diplômés « Gestionnaires de l'information »

<http://www.ebd.fr/gestionnaire-de-linformation-116>

Cegos : Résultats du baromètre « Usages et impacts du digital et des réseaux sociaux dans l'entreprise » 25/10/2014

<https://www.cegos.fr/actualites/Pages/resultats-barom%C3%A8tre-usages-et-impacts-digital-et-reseaux-sociaux.aspx>

Etat des lieux numérique de la France Notre pays face à la nouvelle donne numérique, 30 fiches d'analyse de la situation à fin 2016, Cabinet Roland Berer / Google, janvier 2017

[https://www.rolandberger.com/fr/Publications/pub\\_etat\\_des\\_lieux\\_num\\_rique\\_de\\_la\\_france.html](https://www.rolandberger.com/fr/Publications/pub_etat_des_lieux_num_rique_de_la_france.html)

La relation de la GENY au numérique / Carine Dartguepeyrou, Grenoble EM, Orange, Fondation Télécom et Institut Mines-Télécom

[www.grenoble-em.com/1981-digital-natives-chair-2.aspx](http://www.grenoble-em.com/1981-digital-natives-chair-2.aspx)

Gupta, Dinesh et Réjean Savard. 2010. Marketing library and information services. In Encyclopedia of Library and Information Services, Third Edition, 3553-3560. New York : Taylor & Francis.

The hidden costs of Information Work, IDC 2015

<https://fr.scribd.com/doc/6138369/Whitepaper-IDC-Hidden-Costs-0405#scribd>

---

Merci de votre attention

*Merci à Annette Cattenat, ancienne responsable du Département  
Documentation à l'Université Paris 8*

*Réjean Savard, Professeur titulaire École de bibliothéconomie et des sciences  
de l'information (EBSI) Université de Montréal*