

---

CENTRE D'ETUDES  
ET DE RECHERCHES  
SUR LES QUALIFICATIONS

---

L'INFORMATISATION DE LA FONCTION DOCUMENTAIRE  
ET L'EVOLUTION DES EMPLOIS :

*- Le cas de deux grandes entreprises -*

Diane BARRAT

---

FORMATION - QUALIFICATION - EMPLOI  
DOCUMENTS DE TRAVAIL

---

**L'INFORMATISATION DE LA FONCTION DOCUMENTAIRE  
ET L'EVOLUTION DES EMPLOIS :**

**- *Le cas de deux grandes entreprises* -**

**Diane BARRAT**

Décembre 85

**L'INFORMATISATION DE LA FONCTION DOCUMENTAIRE  
ET L'EVOLUTION DES EMPLOIS :  
LE CAS DE DEUX GRANDES ENTREPRISES**

---

**Par Diane BARRAT  
Chargée d'études au  
Département Qualification  
du Travail**

## PLAN

<b>INTRODUCTION</b>	<b>1</b>
<b>A - DEVENIR DU SERVICE DANS L'ENTREPRISE</b>	<b>5</b>
1 - Emergence de deux préoccupations centrales ; opérationnalité de la documentation et rentabilisation des équipements informatiques	
1.1. - L'opérationnalité	
1.2. - La rentabilisation	7
2 - Historique de l'évolution des services de documentation	9
2.1. - Crédit Agricole	
2.2. - Rhône Poulenc	18
2.2.1. - Documentation économique Documentation de la Division Santé	19
2.2.2. - Documentation scientifique et technique	20
<b>B - ORGANISATION INTERNE ET DETAIL DES EFFECTIFS</b>	<b>21</b>
1 - Crédit Agricole	
1.1. - Service "Information documentaire"	
1.2. - Effectifs Secteurs documentaires	23
2 - Rhône Poulenc	26
2.1. - Services de documentation scientifique et technique	
2.2. - Service documentation économique	28
2.3. - Documentation division Santé	29

<b>C - MODIFICATIONS APPORTEES DANS LES OPERATIONS DE LA CHAINE DOCUMENTAIRE</b>	<b>34</b>
1 - Collecte et sélection de l'information	35
2 - Analyse de l'information	35
3 - Saisie et stockage de l'information	36
4 - Diffusion de l'information et recherche documentaire	37
<b>D - MODIFICATION DANS LE CONTENU DES ACTIVITES INDIVIDUELLES</b>	<b>41</b>
1 - L'impact différencié de l'informatique sur les emplois	41
1.1. - Au niveau ingénieur ou cadre	42
1.2. - Au niveau technicien	
1.3. - Au niveau employé	
2 - Le repositionnement des emplois	49
3 - L'évolution des filières	50
<b>CONCLUSION</b>	<b>53</b>

## INTRODUCTION

---

Le présent rapport porte sur l'évolution de la fonction documentaire et des emplois qui y correspondent dans un contexte de développement de l'utilisation d'outils informatiques.

Deux grandes entreprises ont été enquêtées, l'une dans le secteur industriel, l'autre dans le secteur tertiaire. L'ampleur de ces entreprises fait que l'activité documentaire se trouvait répartie sur différents services et il était donc nécessaire d'enquêter auprès des principaux d'entre eux.

Il s'est agi de :

- 1) Rhône Poulenc :
  - . Documentation économique
  - . Documentation scientifique et technique
  - . Documentation Division Santé
  
- 2) Caisse Nationale de Crédit Agricole
  - . Documentation économique
  - . Secteur documentaire juridique
  - . Secteur documentaire "Banque et recherche opérationnelle"
  - . Secteur documentaire "Analyse et Prévision économique"

L'hypothèse préliminaire était que l'utilisation de moyens informatisés en documentation venait modifier le contenu de cette activité, mais que cette modification ne prenait sens et portée que si l'on se référait à l'évolution d'ensemble de la place des services de documentation dans l'entreprise, à la façon dont

ces services sont actuellement interpellés par les utilisateurs et évalués sur leurs performances spécifiques, aux caractéristiques enfin de leurs personnels et à la façon dont ces derniers s'approprient les nouveaux équipements et procédures au sein de la chaîne documentaire.

C'est l'ensemble de ces mouvements qu'il fallait donc saisir simultanément.

Il convient de préciser tout de suite ce que nous entendons par fonction documentaire. Cette fonction semble avoir une double spécificité :

- une spécificité qui la différencie des autres fonctions : la documentation est une activité particulière de saisie, sélection, diffusion de l'information, prise en charge principalement par les services documentaires mais se diffusant plus largement à l'intérieur de l'entreprise

- une spécificité qui tient à la nature de l'information traitée (l'information économique, scientifique et technique, juridique...) et qui peut différencier le fonctionnement de services distincts à l'intérieur d'une même entreprise.

Le rapport qui existe entre ces deux spécificités explique que l'on retrouve des éléments communs dans l'organisation des différents services mais aussi des éléments distinctifs car, par exemple, on n'utilise pas de la même façon une information à caractère économique et une à caractère scientifique.

C'est ce rapport qui nous a conduit à préciser notre hypothèse et qui explique notre méthode de travail. En effet pour examiner comment se faisait l'utilisation de moyens informatisés, il fallait s'interroger sur l'évolution des principes de mise en

oeuvre de la documentation, en s'appuyant sur un instrument d'analyse utile : le fonctionnement de la chaîne documentaire. Mais il fallait aussi mettre cette informatisation en relation avec l'utilisation faite de chaque "nature" d'information. Et cette évolution interpelle la qualification des personnes, à la fois en tant que documentalistes, en tant que formés à une discipline particulière (l'économie, le juridique...) et en tant que devant savoir utiliser les nouveaux équipements et réseaux.

En nous centrant sur les services documentaires, et en examinant leurs spécificités de fonctionnement à l'intérieur de l'entreprise, il nous était possible de satisfaire à l'exigence d'examiner conjointement ces différents aspects.

Enfin cette méthode d'investigation supposait, dès lors que l'on replaçait le service documentaire dans l'entreprise, de reconstituer les grandes lignes de son histoire. En effet, l'augmentation très rapide des besoins de documentation exprimés par les utilisateurs, l'affinement qualificatif de ces besoins, et, corrélativement, l'importance prise par l'activité de diffusion, par rapport à un rôle traditionnel de classement-conservation des documents, font "sortir" les services documentaires de l'isolement qu'ils ont pu connaître antérieurement.

Cette dynamique va s'appuyer sur l'utilisation des outils informatiques qui vont être pensés et conçus pour rattacher de façon plus étroite et plus efficace les demandes de documentation au sein de l'entreprise et les réponses apportées. Ceci peut aller jusqu'à une intervention directe des utilisateurs dans le processus documentaire (notamment l'interrogation directe des banques de données), amenant à une certaine répartition des rôles entre les "demandeurs" et le service documentaire à l'intérieur de la fonction.



L'ensemble de cette démarche d'analyse devait nous permettre de mieux comprendre et caractériser l'évolution des emplois.

C'est en effet, à partir de la façon dont la fonction documentaire est structurée, dans les services et dans le rapport aux utilisateurs, que nous avons appréhendé la façon dont l'emploi évolue du point de vue :

- de son organisation
- des modifications qui s'opèrent dans le contenu des activités
- du cheminement professionnel et de l'évolution des compétences des personnes elles-mêmes

Cette analyse conduit, en conclusion, à interroger ce que peuvent être aujourd'hui les caractéristiques professionnelles des documentalistes.

## A - Devenir du service de documentation dans l'entreprise

### 1 - EMERGENCE DE DEUX PREOCCUPATIONS CENTRALES : OPERATIONNALITE. DE LA DOCUMENTATION ET RENTABILISATION DES EQUIPEMENTS INFORMATIQUES

L'évolution des services documentaires répond à une dynamique propre au type d'activité auquel ces services doivent se consacrer. On assiste non seulement à une forte croissance de la masse d'informations traitées et utilisées mais aussi à une diversification de la nature de cette information : celle-ci peut être bibliographique, factuelle, statistique, etc... ; elle peut, parallèlement, se rapporter à des domaines variés qui répondent à des logiques différentes de classement et d'utilisation : l'économie, la chimie, etc...

Cette double diversification, dans un mouvement de croissance, tend à complexifier la tâche des services de documentation. Mais il ne suffit pas de rendre une information disponible. Il faut qu'elle le soit dans un temps, sous une forme et avec un contenu qui apparaissent immédiatement utilisables au destinataire. Dire que l'usage des informations de nature documentaire se généralise et se diffuse dans l'entreprise, c'est dire que le service documentaire va être soumis à de nouvelles règles de comportement qui se rapprochent de celles d'un service de production.

#### 1.1. L'opérationnalité

La documentation en entreprise à partir de la dynamique de développement qui lui est propre, va devoir devenir de plus en plus opérationnelle. Cela peut entraîner, comme c'est le cas dans les deux grandes entreprises enquêtées, des effets de décentra-

lisation ou de déconcentration\* d'une partie des activités du service documentation dans d'autres services, afin d'assurer plus directement auprès des utilisateurs l'activité documentaire dans la spécialité du service.

Dans le cas de l'entreprise Rhône Poulenc : une équipe de documentation scientifique et technique limitée à 6 personnes était localisée au siège de l'entreprise et dépendait hiérarchiquement du coordonateur des activités documentaires scientifiques et techniques jusqu'à l'été 1983 : l'équipe composée de 4 AM et 2 ingénieurs a éclaté avec l'affectation d'un ingénieur au centre de recherches RP de St Fons (près de Lyon) et l'autre ingénieur au service documentation économique du siège (afin de prendre plus en charge l'aspect scientifique et technique dans le cadre de la documentation économique).

A la Caisse Nationale du Crédit Agricole l'antenne d'une dizaine de personnes restée au siège social après l'installation en région parisienne, à St Quentin en Yvelynes, d'une grande partie des effectifs de la bibliothèque et du centre documentaire a rejoint St Quentin au début de 1984 mais une réorganisation du service s'est effectuée avec des modifications dans la composition des effectifs (cf. plus loin) mais aussi création de deux nouveaux secteurs documentaires :

\* Analyse et prévision économique

\* Banque et recherche opérationnelle

Cette réorganisation implique-t-elle le souci de rendre plus opérationnels les documentalistes chargés de l'analyse et

-----  
\* On parlera de décentralisation lorsque les moyens en personnes et en technique seront transférés autre part en même temps que le potentiel décisionnel. La déconcentration ne s'accompagne pas des mêmes possibilités d'autonomie. Nous verrons aux paragraphes 2.1. et 2.2. consacrés au descriptif de l'historique des services enquêtés dans les deux entreprises que les réorganisations successives et que les mouvements d'effectifs peuvent se rattacher à des phénomènes de déconcentration voire de décentralisation.

de la recherche documentaire dans ces domaines, même si travaillant pour ces services spécialisés leur affectation géographique reste très proche de la bibliothèque ?

Ce phénomène de "déconcentration", plus ou moins effective physiquement, de spécialistes de l'information dénoterait donc un souci d'efficacité et de finalisation plus grand dans l'activité documentaire.

Nous nous garderons de généraliser cette tendance : l'observation sur deux grandes entreprises seulement ne permet pas de le faire. Mais si cette notion d'opérationnalité semble se dégager des enquêtes dans ces deux entreprises, elle est en partie tributaire de l'utilisation de méthodes de traitement automatisé de l'information : celles-ci ont pu faciliter une meilleure adéquation entre les demandes des utilisateurs et les réponses des spécialistes de l'information.

Le rapprochement entre documentalistes et utilisateurs peut permettre l'utilisation par ces derniers d'une information plus efficace qu'auparavant. L'aspect de la qualité de l'information est toujours une préoccupation majeure.

## 1.2. La rentabilisation

Ces méthodes de traitement automatisé de l'information coûtent cher et sous cette notion d'efficacité des personnels est sous-jacente la rentabilisation des moyens mis en oeuvre pour assurer l'activité documentaire. Cette tendance et cette recherche de rentabiliser les nouveaux investissements dans les entreprises se généralisent dans les activités tertiaires et touchent aussi les services documentaires. Ceux-ci ont souvent subi la critique d'être des services peu productifs ou considérés comme non rentables ; les mentalités ont évolué et la documentation subit aussi le phénomène gé-

néral de la prise en charge de la dimension économique par l'ensemble du personnel d'une entreprise. Il s'agit d'être des agents efficaces dans le cadre de l'entreprise. Le coût des investissements en documentation, du fait de l'utilisation des procédures informatisées est un élément important à prendre en compte que ce soit sur le plan de la gestion courante mais aussi dans le cadre d'une gestion prévisionnelle : modification d'équipement, et renouvellement de ceux-ci.

Dans la démarche de recherche documentaire il est évident que le spécialiste chargé de celle-ci raisonnera aussi en terme de coût d'interrogation. Il ne fera appel à une banque de données extérieure que dans la mesure où l'information ne pourra pas être trouvée dans sa propre base de données. Des statistiques sont d'ailleurs établies dans le cas du Crédit Agricole et permettent d'avoir un suivi assez précis de l'activité documentaire sous tous ses aspects : estimation du fonds documentaire, évolution de celui-ci, production documentaire tel que le bulletin analytique avec des statistiques détaillées concernant les documents signalés dans ceux-ci, par domaine de spécialité ainsi que les demandes formulées notamment par les caisses régionales, etc...

Ces statistiques élaborées grâce à l'utilisation de moyens automatisés dans l'analyse, la recherche et la diffusion documentaire permettent de mieux percevoir l'évolution du coût dans l'activité documentaire. Pour le Crédit Agricole la coopération documentaire mise en place avec les caisses régionales montre bien le souci de l'entreprise de suivre de façon plus précise l'activité documentaire tant dans son aspect qualité du service que du point de vue contrôle des coûts...

Au niveau prospectif et donc en terme de gestion plus prévisionnelle, il est aussi clair que des préoccupations de rentabilité et un souci d'opérationnalité des agents est sous-jacent à toute modification d'équipement. Dans les deux établissements enquê-

tés, des réunions ont lieu périodiquement pour un suivi régulier de l'activité documentaire mais celles-ci se multiplient à des moments particuliers, lors des projets de renouvellement des équipements par exemple. Dans ce cas, le choix des équipements s'effectue en tenant compte de différents paramètres, notamment celui de répondre de la façon la plus adaptée et la plus rentable à une amélioration souhaitée : au Crédit Agricole des équipements de saisie ALFASKOP ont été installés (à la place d'un mini ordinateur INFOREX) qui permettent aux documentalistes d'assurer elles-mêmes en conversationnel les corrections de ce qui est saisi (les corrections jusqu'à maintenant étaient effectuées systématiquement par les opératrices de saisie et traitées par lot tous les quinze jours. On retrouve là la double préoccupation contenue dans la notion d'opérationnalité, c'est-à-dire fournir une réponse rapide et aussi mieux adaptée dans son contenu à la demande formulée.

Cette tendance observée dans deux grandes entreprises à une déconcentration, voire à une décentralisation des activités documentaires est une résultante de plusieurs phénomènes mais aussi peut s'expliquer par des facteurs historiques : accroissement des effectifs et succession de réorganisation avant d'arriver au schéma d'organisation actuelle des différents services documentaires enquêtés et qui seront développés plus loin (au point B). Nous allons examiner cette dimension historique dans les entreprises et voir comment celles-ci ont considéré leur activité documentaire et ont évalué jusqu'à aujourd'hui leurs résultats dans ce domaine.

## 2 - HISTORIQUE DE L'EVOLUTION DES SERVICES DE DOCUMENTATION

### 2.1. Crédit Agricole

\* En 1970 existent un service de documentation et un secteur juridique. Du système traditionnel par dossiers suspendus, puis après l'utilisation du microfichage et du système sélecto, des

propositions d'automatisation faites par un cabinet conseil en informatique documentaire et acceptées par la CNCA sont mises en place dès le début des années 1970. Le Cabinet Van Dyck propose un système de documentation automatisée sur support magnétique : la saisie était effectuée sur cassettes (d'après les bordereaux remplis par les documentalistes) et retranscrites sur bandes magnétiques d'ordinateur. Un premier essai de "décentralisation" documentaire est alors tenté et c'est à cette époque que des propositions de coopération documentaire sont formulées aux caisses régionales. Dans une certaine mesure, cette tentative de coopération proposée par le CNCA peut être qualifiée de "décentralisatrice" car les caisses régionales sont autonomes en ce qui concerne leurs moyens financiers et en gestion du personnel. Il paraît intéressant de fournir le détail de la mise en place de cette coopération documentaire entre le service documentation de la CNCA et les caisses régionales du Crédit Agricole.

*Fin 1971 et courant 1972, des réunions ont été organisées pour faire connaître aux caisses régionales les services que pourrait leur rendre la CNCA en matière de documentation et des enquêtes réalisées pour étudier les besoins documentaires propres des caisses régionales. Sur 70 caisses régionales, 49 ont répondu à cette possibilité d'information (24 caisses sur les 49 occupaient une personne ou plus à des tâches documentaires). Mais cette tentative de coopération documentaire permit de développer l'aspect documentation dans beaucoup de caisses régionales.*

*Sans rentrer dans le détail de l'historique de la coopération documentaire avec les caisses régionales, celle-ci a véritablement démarrée en 1973 avec deux types de coopération*

→ A

→ B

En 1973, la proposition d'adhérer à la coopération documentaire pour les caisses régionales se posait en ces termes : type A : décentralisation du fonds documentaire de la CNCA par envois réguliers de microfiches et une décentralisation de la recherche par utilisation de l'index à colonnes (instrument de recherche réalisé par l'ordinateur).

Type B : réponses par la documentation de la CNCA aux questions documentaires posées par les caisses régionales.

En 1973 on peut préciser que 30 caisses régionales avaient adhérees à la formule A et 35 à la formule B (bien que ce dernier type de coopération soit moins intéressant en terme de délai de recherche et d'impossibilité d'accéder directement au document mais les caisses régionales ne possédaient pas toujours de personne apte à s'occuper de documentation, ou de locaux propres à utiliser dans le cadre de type de coopération A).

Une évolution dans les types de coopération s'est faite jour entre 1973 et 1983 du fait même d'une nouvelle organisation documentaire dans les caisses régionales et d'une évolution dans les prestations offertes par la CNCA aux caisses régionales (introduction de l'interrogation en conversationnel de la base RESAGRI en 1980), cf. tableau I joint avec accroissement des caisses adhérentes à la formule A (de 30 à 66) et diminution des adhésions à la formule B (de 35 à 19)

Dans les 66 caisses régionales ayant choisi ou évolué vers la formule A (démarrage de la documentation par la formule A pouvant être considérée comme étape transitoire provisoire).

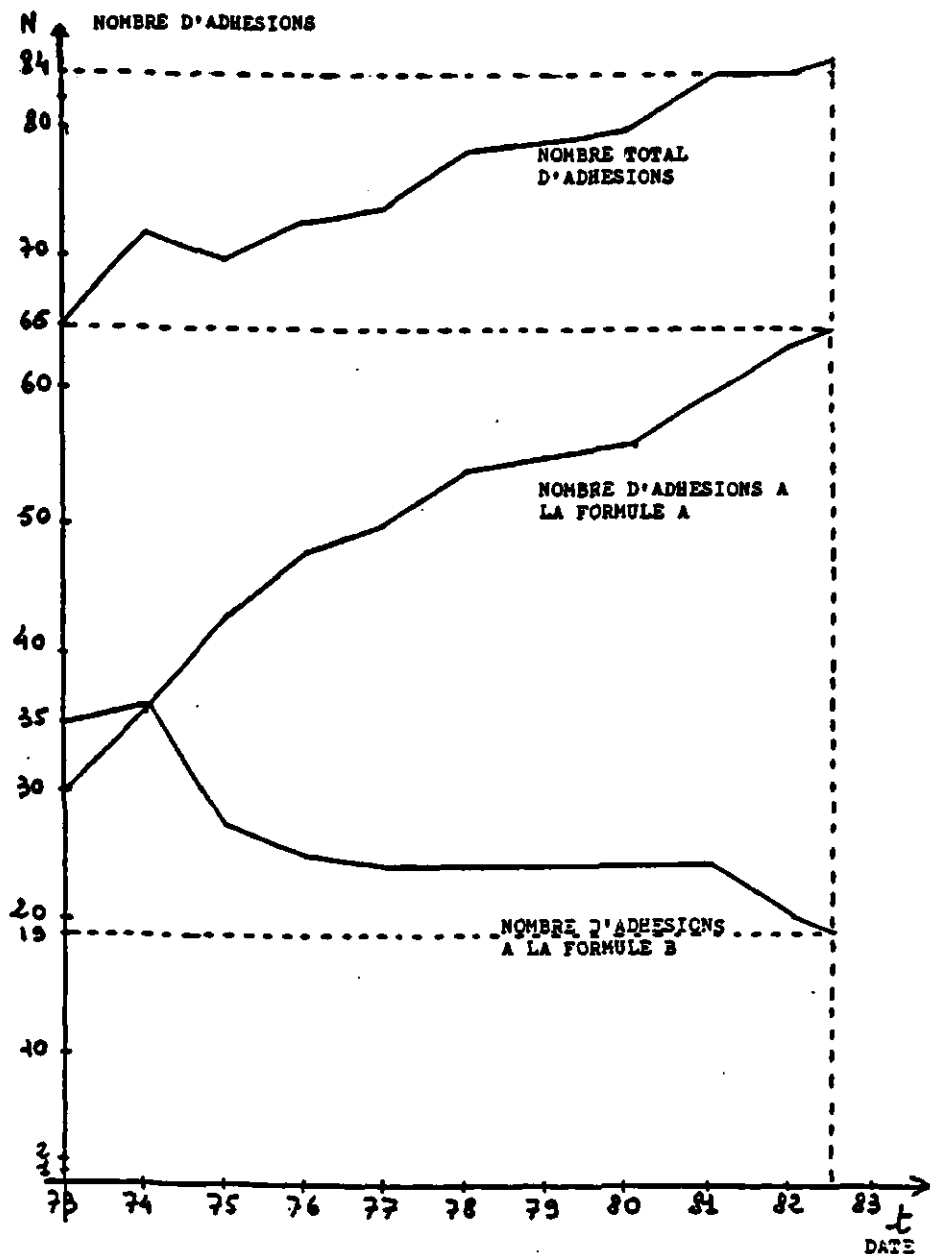


25 interrogent en conversationnel depuis 81  
(et sont donc équipées d'un terminal d'interrogation)

41 fonctionnent avec le système d'index permu-  
tê et les microfiches

La facturation des demandes documentaires des  
caisses régionales s'effectue trimestriellement (et  
encore manuellement) au prix coûtant marginal.

**TABLEAU I** EVOLUTION DES ADHESIONS A LA COOPERATION DOCUMENTAIRE  
DE 1973 A JUILLET 1982.



En 1979, un service questions (du même type que la formule B) est proposé aux caisses régionales ayant opté pour la formule A avec une facturation identique. On peut constater (cf. tableaux II et III joints) qu'elles y font appel d'une manière moindre que les caisses régionales (type B) cela s'explique du fait qu'elles ont d'autres moyens de recherche (fonds microfilmé de la CNCA).

Mais l'on peut remarquer que depuis 1979, les documentalistes des caisses régionales adhérant à la formule A utilisent de plus en plus ce service questions (de 104 questions posées en 1979, 226 questions étaient posées en 1981). Cela s'explique par la plus grande spécialisation des documentalistes de la CNCA chargés de trouver une réponse aux questions posées par les caisses régionales et des contacts plus aisés avec des centres de documentation parisiens ou de l'accès à d'autres banques de données que RESAGRI.

**TABLEAU II**

**FORMULE A**

**SERVICE QUESTIONS - ANNEE 1981**

---

**LES CAISSES REGIONALES DE LA FORMULE**

. Nombre de C.R. formule A	60 (1)
. Nombre de C.R. formule A ayant posé des questions	45
. Nombre de questions posées par C.R. demanderesse	5

**LES QUESTIONS POSEES**

. Nombre de questions résolues	226
. Délai moyen de réponse	3 jours
. Annulées	3

**LES SERVICES DOCUMENTATION CNCA CONCERNES**

. Nombre de questions par Services concernés

- ECO	93	41 %
- JUR	125	55,5 %
- OMG	6	2,5 %
- APE	2	1 %
- INT	-	-
	<hr/>	<hr/>
	226	100 %

-----  
(1) dont FNCA et SEGESPAR

TABLEAU III

FORMULE B

SERVICE QUESTIONS - ANNEE 1981

LES CAISSES REGIONALES DE LA FORMULE

. Nombre de C.R. formule B	24
. Nombre de C.R. formule B ayant posé des questions	19
. Nombre moyen de questions posées par C.R. demanderesse	15

LES QUESTIONS POSEES

. Nombre de questions résolues	277
. Délai moyen de réponse	5 jours
. Annulées	11

LES CONTROLES DE PERTINENCE

. Nombre de C.R. ayant retourné des contrôles de pertinence	16
. Nombre de contrôles renvoyés	85
. Résultats généraux des contrôles	
"oui"	75
"non"	4
"oui mais..."	6

LES SERVICES DOCUMENTATION CNCA

. Nombre de questions par Services concernés		
- ECO	144	52 %
- JUR	103	37 %
- OMG	17	6 %
- APE	12	4,5 %
- INT	1	0,5 %
	<hr/>	<hr/>
	277	100 %

*L'évolution des techniques documentaires dans ce service documentation a permis un accroissement des demandes et une meilleure adéquation des réponses à celles-ci et ceci est très net en ce qui concerne les caisses régionales du Crédit Agricole Mutuel.*

*Ces utilisateurs "privilégiés" de la documentation avec qui ont été trouvés les moyens d'établir depuis 10 ans un processus de coopération documentaire profitent de cette politique de décentralisation documentaire.*

*Il faut simplement préciser que des souhaits sont exprimés par les documentalistes de la CNCA pour une augmentation de "remontée et d'alimentation documentaire" des caisses régionales vers la CNCA.*

*Est-ce que les possibilités d'interrogation données aux caisses régionales (surtout depuis le rattachement en conversationnel à RESAGRI en 1981) ont encouragé cette décentralisation de la recherche documentaire ? Par contre la saisie restant toujours centralisée et prise en charge à la CNCA, les caisses régionales ne se sont pas senties ni sensibilisées ni intéressées à l'alimentation de la banque de données du Crédit Agricole.*

Ce développement sur l'historique de la coopération documentaire entre la CNCA et les caisses régionales permet de constater l'évolution de la politique documentaire suivie et cet effort de décentralisation.

\*Dès 1978, le service de documentation est rattaché au département des Etudes et s'intitule Service Central de Documentation mais par ailleurs un essai "d'institutionnaliser" la documentation a été tenté dans le cadre propre de la CNCA : en plus du secteur juridique il y a création de quatre nouveaux secteurs documentaires distincts :

- secteur informatique  
  (transformé en deux secteurs : } informatique  
  } bureautique
- affaires du personnel
- international

Ces secteurs répondent à des demandes de documentation spécialisée avec un local propre et un budget particulier. Dans les autres divisions du Crédit Agricole où n'existe pas de secteur documentation c'est assez fréquemment les experts budgétaires des divisions qui jouent le rôle de correspondants documentaires.

\*En 1982 le Service Central de Documentation est rattaché au Département Etudes et Information dont les trois vocations essentielles sont : Publication, Documentation, Etudes.

\*Mais en août 1983 une nouvelle réorganisation a lieu avec le regroupement à la CNCA de St Quentin en Yvelines de la presque totalité des personnels de documentation restés au siège social de la CNCA à Paris. Il y a réaffectation et création de deux nouveaux secteurs documentaires comme cela a été explicité précédemment (cf. chap. 1.1 - p. 6 - analyse et prévision économique, banque et recherche opérationnelle). Le nouveau service s'appellerait "Information Documentaire" et la responsabilité est confiée au chef de la division "Recherche Opérationnelle". Sept personnes de cette division s'ajoutent aux effectifs du service Information documentaire (mais affectation dans les deux nouveaux secteurs documentaires de quatre documentalistes et deux aides-documentalistes). Cette réorganisation récente permet donc de constater la création de deux nouveaux secteurs documentaires et l'arrivée dans le service d'une

équipe de sept personnes venant de la division "Recherche Opérationnelle" et plus spécialement chargée de suivre les problèmes des banques de données (cf. détail des effectifs au paragraphe 8).

Il est difficile de qualifier le double mouvement de personnel qui s'est produit à la CNCA. D'une part les effectifs du service "Information Documentaire" se sont regroupés sur le site de St Quentin en Yvelines mais se sont aussitôt.

1) subdivisés avec la création des deux nouveaux secteurs documentaires ;

2) augmentés de sept personnes venant du département "Recherche Opérationnelle"

Il semble que l'on retrouve de façon assez évidente là aussi la tendance de rapprocher les spécialistes de l'information des utilisateurs ; le problème de la qualité de l'information paraît sous-jacent plus particulièrement dans le cadre de cette dernière réorganisation que nous pouvons caractériser en partie seulement par le terme de déconcentration des moyens.

## 2.2. Rhône Poulenc

En ce qui concerne l'entreprise Rhône Poulenc l'examen de l'historique des services documentaires laisse apparaître deux types de démarches :

\*La première concerne plus spécialement le service de documentation économique et le service documentation de la division Santé où l'évolution de ces services suit un schéma sensiblement commun (avec pour la documentation économique un aspect assez centralisateur)

\*La deuxième concerne les documentations des services de recherche où l'on assiste plutôt à un aspect décentralisateur

avec une interaction très forte entre spécialiste de l'information et utilisateur.

#### 2.2.1. \*Documentation économique

En 1975-1976 les services documentation des différentes entreprises constituant le groupe Rhône Poulenc sont regroupés dans le but "d'organiser une documentation plus centralisée par le regroupement des moyens épars autour d'une bibliothèque".

Mais parallèlement à cette époque se crée dans la Division Santé, un service documentation.

Le souci de centraliser les activités documentaires pour traiter les problèmes de documentations économiques se fait en liaison avec la création de services documentaires spécialisés dans les divisions. C'est le cas notamment de la division Santé. Le rattachement de ces deux services serait commun à la Direction "Stratégie et Plan" (Direction fonctionnelle rattachée au Directeur Général Adjoint). Dès réflexions dans le cadre de la société sont menées en collaboration avec l'informatique et un correspondant (pour les problèmes d'automatisation documentaire) dans ce service informatique est désigné dès 1977. La première application de l'automatisation documentaire pour le service économique a porté sur la bibliothèque. Depuis 1981 les données bibliographiques sont informatisées à la fois pour la diffusion et le stockage. Une responsable de l'information, cadre dans ce service a été nommée responsable bureautique afin de servir d'interface avec le service informatique.

\*Dans le cas de la Documentation de la Division Santé, aucun organisme extérieur à l'entreprise n'est intervenu l'informatisation. Un groupe de travail interne au service s'est constitué qui a élaboré un bordereau de saisie : sur ce bordereau de saisie figuraient des zones commentaires pouvant être personnalisées ce qui présentait un intérêt particulier pour les filiales de la Division Santé R.P. à l'étranger.



la réflexion sur ce bordereau a porté sur les produits à développer pour les utilisateurs de la division Santé (par une enquête recensant les besoins) les procédures furent mises en place avec la création du fichier STAIRS \* et élaboration du bordereau de saisie.

Des enquêtes légères permettent maintenant de sonder les utilisateurs et d'actualiser les demandes de documentation (notamment pour les produits).

Sur ces deux services l'autonomie est assez grande (avec budget propre).

2.2.2. En ce qui concerne la documentation scientifique et technique, les différents services sont rattachés hiérarchiquement au Directeur du Centre de Recherches pour lequel ils travaillent. Mais un responsable au siège était chargé jusqu'à l'été 1983 de la coordination de l'activité des services documentation des centres de recherches, et avait sous sa responsabilité hiérarchique une petite équipe qui s'est répartie au siège dans d'autres services ou s'est trouvée affectée dans les services documentaires des centres de recherches. Comme nous l'avons précisé précédemment il y a donc eu suppression de l'antenne documentaire scientifique et technique au siège de Rhône Poulenc et renforcement par contre des effectifs des services documentaires directement rattachés aux divers centres de recherches.

L'automatisation pour la documentation scientifique et technique a débuté au début des années 1970 avec l'utilisation d'un logiciel précurseur de STAIRS. L'informatisation a concerné d'abord la documentation interne, puis le rattachement à des serveurs extérieurs s'est fait en 1976-1977.

-----

\* Le logiciel STAIRS fait partie d'un ensemble de programmes pour le traitement de texte mais aussi pour les fonctions documentaires, (notamment la recherche documentaire).

Un groupe de coordination assure le suivi des activités documentaires scientifiques et techniques.

L'historique rapidement évoqué pour les services enquêtés dans les deux entreprises permet de constater que les réorganisations successives qui ont eu lieu (plus spécialement au Crédit Agricole), s'appuient sur des possibilités techniques nouvelles et se traduisent entre autre par des mouvements de personnel.

## **B - Organisation interne et détail des effectifs**

Ces mouvements de personnels s'expliquent par les modifications techniques mais aussi par un souci de l'entreprise de repositionner les effectifs dans l'organisation du service. L'ensemble des préoccupations d'opérationnalité des agents, de rentabilité des équipements détaillés au point A pose aux entreprises le problème de la transformation de leur main d'oeuvre. Nous allons indiquer pour les services enquêtés le détail des effectifs et donner certains éléments d'organisation interne de ceux-ci, ce qui nous amènera à tirer quelques conclusions sur cette composition de la main d'oeuvre (introduction de nouvelles qualifications, ou modifications des profils de formation etc...).

### **1 - CREDIT AGRICOLE**

#### **1.1. Service "Information documentaire"**

Au crédit Agricole, les effectifs les plus importants sont ceux du service "Information Documentaire" qui comporte une trentaine de personnes localisées depuis août 1983 principalement à St Quentin en Yvelines (avec une antenne à Paris, au siège social de la CNCA qui s'est allégée depuis la réorganisation de l'été 1983).

\*Effectifs à Saint-Quentin

- chef de service
- Adjointe au chef de service

formation de niveau supérieur

- } \*maîtrise histoire-géographie
- } \*diplôme de l'Institut d'Administration des entreprises
- } \*diplôme de conservation du patrimoine
- une équipe de sept personnes s'occupant des banques de données statistiques (équipe venant de la division Recherche Opérationnelle)
- un informaticien nouvellement affecté pour être le correspondant privilégié dans le service avec le service informatique
- un documentaliste (maîtrise sciences économiques)
- trois bibliothécaires (sans diplôme)
- trois microficheurs
- deux  $\frac{1}{2}$  opératrices de saisie
- deux techniciens de gestion des abonnements
- une personne chargée du budget
- deux personnes de secrétariat.

\*Effectifs du service localisé à Paris

- deux documentalistes } Maîtrise de Droit  
Maîtrise histoire-géographie
- un aide documentaliste (à mi-temps)
- deux bibliothécaires (sans diplôme)
- une personne chargée de l'achat d'ouvrages

On peut constater qu'au niveau documentaliste il y a en général une formation de niveau Maîtrise (science éco, histoire-géographie) mais que deux personnes qui possédaient des diplômes

spécialisés en documentation (diplôme de documentation de Paris VIII, diplôme de l'école des sciences politiques) ont été dans le premier cas détachées dans un des secteurs documentaires du service étude "analyse et prévision économique" nouvellement créé, dans le deuxième cas la documentaliste n'a pas suivi lors de la décentralisation d'une autre partie des effectifs parisiens.

Il semble pourtant souhaité par la hiérarchie pour les recrutements des documentalistes une formation de niveau maîtrise (économie, histoire et droit) mais aussi une formation aux techniques documentaires.

Des stages de formation à l'informatisation documentaire ont été organisés par le service informatique du Crédit Agricole (au début en coordination avec l'organisme extérieur de conseil en informatique documentaire).

Certaines réticences à l'informatisation furent constatées pour certaines personnes.

## 1.2. Effectifs secteurs documentaires

En ce qui concerne les effectifs des secteurs documentaires, le détail de ceux-ci sera donné uniquement pour le secteur juridique :

### Effectifs en 1983-1984 des secteurs documentaires

- secteur documentation informatique : 1 personne
- secteur documentation bureautique : 2 personnes
- secteur documentation affaires du personnel : 1 personne  $\frac{1}{2}$
- secteur international : 2 personnes
- secteur banque et recherche opérationnelle : 2 document.  
1 aide docum.

- secteur analyse et prévision économique

2 documentalistes

1 aide documentaliste

- secteur juridique. Ce secteur est le plus important en termes d'effectifs puisqu'il comporte 10 personnes. Le secteur documentation juridique a démarré avec une personne puis peu à peu, celui-ci s'est agrandi et articulé autour de l'informatique avec une évolution progressive vers l'effectif de 10 personnes en 1984. (En 1974 : 5 personnes, en 1977 : 8 personnes).

L'effectif actuel se décompose comme suit :

- le chef du secteur : Maîtrise de Droit

DEA de Droit de l'information  
et de droit juridique  
(IRETIJ de Montpellier)

dans le service depuis 20 ans et formation documentaire sur le tas.

- 3 documentalistes juristes (DES et Maîtrise de Droit) avec formation à la documentation aussi sur le tas.

- 2 aides documentalistes. Dans un des cas formation générale de niveau secondaire et une formation de podologue, dans le second des cas pas de formation particulière (mais une grande capacité d'ouverture aux procédures nouvelles). Les deux aides documentalistes ont suivi une formation interne sur ces nouvelles applications, mais il est souhaité par le responsable hiérarchique l'obtention de la capacité en droit à ce niveau.

- 2 bibliothécaires avec un niveau de concours de contrôleur Fonction publique

- un chef bibliothécaire avec un niveau secondaire et études supérieures

Pour les bibliothécaires, il y a suivi de séminaires internes sur un an.

- Une personne pour le secrétariat : avec un niveau sténo-dactylo Fonction publique. Cette personne est chargée de faire la saisie et d'assurer la transmission des documents avec le service informatique et de réaliser le suivi des données.

Comme il a été précisé plus haut, il y a eu donc passage de l'effectif d'une personne à celui de 10 personnes en une vingtaine d'années. Les profils de recrutement se sont modifiés : il est demandé au niveau documentaliste une plus grande qualification dans la technique juridique : Maîtrise ou DES de Droit. D'autre part la formation aux techniques documentaires s'effectue sur le tas (avec possibilité de stages suivis dans ou hors entreprise) La politique du Crédit Agricole étant de faire évoluer son personnel les personnes ne restent pas beaucoup plus de trois ans dans le service (exception faite pour le chef de service et son adjointe). Le recrutement est en général essentiellement interne du fait aussi de cette politique de mobilité) mais exceptionnellement il va être fait un recrutement à l'extérieur pour s'occuper de la partie Droit Rural au Crédit Agricole. Cette documentaliste aura un DES Droit Rural ; les qualifications exigées sont donc plus élevées. Une spécialisation juridique ainsi que des qualités de rigueur et de rapidité sont souhaitées.

Des stages sont suivis, souvent organisés par le Crédit Agricole (pour interrogation de la base du CNCA) mais aussi à l'extérieur par d'autres producteurs de bases de données juridiques (telle SYDONI).

## 2 - RHONE POULENC

Nous détaillerons là aussi uniquement les effectifs des services enquêtés c'est-à-dire le service de documentation économique, le service de la Division Santé. En ce qui concerne les services de documentation scientifique et technique, nous indiquerons les effectifs globaux des personnes rattachées aux différents centres de recherches Rhône Poulenc et constituant des services documentaires plus ou moins importants (de 1 à plusieurs personnes)\*

### 2.1. Services de documentation scientifique et technique

95 personnes (dont 23 ingénieurs) répondent à une demande potentielle de 7000 chercheurs.

EFFECTIFS	FONCTIONS OU SPECIALITES
6	Secrétariat
25	Bibliothèque
3	Diffusion par profil
24	Recherche documentaire } informatisée } papier
4	Documentation interne
9	Sur domaines spécialisés
3	Microfilms
1	Bulletin
1	Diffusion brevet
10	Assistants division au siège
5	Informations appliquées chimie
4	Maladie, mandats sociaux

-----  
\* La cellule documentaire du siège qui traitait des problèmes documentaires scientifiques et techniques ayant été dissoute durant l'été 1983 (comme cela a été précisé précédemment)

Nous pouvons apporter quelques précisions sur le fonctionnement des équipes ou personnes chargées de la documentation dans les centres de recherche, sans entrer dans le détail de chacun des centres.

Le service tel qu'il fonctionnait au siège était composé de deux ingénieurs et de quatre AM (il a été précisé que les deux ingénieurs vu "l'éclatement" du service seraient respectivement envoyés l'un au centre de recherches de St Fons et l'autre au service documentation économique du siège (pour s'intéresser davantage au domaine recherche et technique). Il existe deux centres documentaires rattachés à des centres de recherche, composés chacun de 5 ingénieurs spécialisés, mais d'autres centres de recherches préfèrent avoir le minimum de personnes sur l'aspect documentaire et c'est souvent un ingénieur qui prend en charge, seul, cette fonction (gestion de bibliothèque, photocopies, documentation informatisée).

Différents types de formation furent proposés : tout d'abord une formation interne avec des stages organisés par le service informatique R.P. pour la constitution des banques de données. D'autre part des stages organisés par des organismes extérieurs (Centre National d'Information de la Chimie) des serveurs (téléystème, DERWENT). Ce sont les cadres qui suivaient en général ces stages (sur la recherche thématique dans les bases de données) car une bonne connaissance de l'anglais était nécessaire, mais les cadres faisaient retomber l'information ou la "formation" au niveau des techniciens.

Mais des stages de formation externe à l'entreprise purent être suivis à tous les échelons (en français !).

On peut remarquer que 2 ou 3 techniciens de haut niveau dans le centre de recherche à Lyon ont suivi une formation complémentaire et ont pu passer un DESS d'informatique documentaire.



## 2.2. Service documentation économique

Au niveau de la documentation économique de Rhône Poulenc :

L'effectif total est de 19 personnes dont le chef de service. Deux personnes viennent d'arriver dans ce service et proviennent du centre documentaire du service de recherche (dont la décentralisation vers les centres de recherches en particulier celui de St Fons, près de Lyon a été effective durant l'été 1983).

L'effectif des 17 personnes se répartit comme suit :

- 1 chef de service
- 6 responsables de l'information de niveau ingénieur ayant une formation de niveau supérieur (licence ou Maîtrise, ou diplôme d'ingénieur d'une grande école.
- 2 personnes au sein de la bibliothèque :
  - un AM hautement qualifié responsable de la bibliothèque
  - un AM responsable du stockage et de la diffusion de l'information sur les sociétés.
- 4 techniciens documentalistes en général avec un diplôme de niveau BTS (chimie, secrétariat trilingue)
  - 2 techniciens sont spécialistes de l'interrogation, les deux autres étant plus spécialement axés sur l'étude des sociétés et l'étude des pays
- 1 assistante tenant les fonctions de secrétaire générale du service
- 3 opératrices de traitement de texte.

Les deux personnes rattachées depuis le mois de juin et venant de la documentation recherche du siège seraient respectivement un ingénieur responsable de la partie scientifique de la documentation et

une secrétaire devant participer à l'activité "gestion de la bibliothèque".

### 2.3. Documentation division Santé

Pour la division Santé où il nous a été permis de rencontrer son chef de service, nous avons les indications suivantes en ce qui concerne les effectifs et les profils de ceux-ci :

Le service est composé de 11 personnes dont le chef de service :

- le chef de service a le diplôme de pharmacie et a passé un an aux Etats Unis suivant une formation en documentation automatisée dans le domaine médical (Ministère de la Santé américaine).

- 4 cadres (sexe féminin) avec des diplômes universitaires de niveau maîtrise (pharmacie, biologie)

- 2 AM dont une a suivi un IUT de documentation et a obtenu un BTS, l'autre AM de sexe féminin aussi ayant un BTS chimie

- 1 technicienne chargée de la saisie du fichier interne sur ordinateur

- 3 employés  $\frac{1}{2}$  pour les tâches de secrétariat

Les employées n'ont pas de formation particulière.

Le recrutement s'est fait d'une manière interne sauf pour les deux personnes du niveau AM.

Au niveau des stages de formation, ceux-ci ont été suivi par toutes les catégories de personnel :

La plupart des cadres ont suivi des stages d'initiation à l'informatique documentaire (souvent lors de l'arrivée dans le service) auprès d'organismes extérieurs.

Les cadres ainsi que les AM suivent des stages organisés par les centres serveurs pour l'utilisation des logiciels et les contenus des fichiers.

Au niveau du secrétariat : les employés ont suivi des stages au traitement de texte (évolution dans la difficulté de ces stages : initiation au traitement de texte, apprentissage de celui-ci, initiation aux fichiers). En moyenne on peut estimer que par an au niveau des 4 employées aux tâches de secrétariat, elles suivent 3 stages d'une durée d'environ 3 jours.

Un cadre suit aussi ce type de stages de façon à pouvoir superviser l'activité bureautique.

### CONCLUSIONS

Les conclusions que nous pouvons tirer sur les transformations de la main d'oeuvre dans les entreprises enquêtées sont de trois ordres :

- Diversification du personnel des services. D'après le détail de certains effectifs notamment à la documentation économique certains éléments de recomposition de la main d'oeuvre apparaissent :

- 7 personnes ainsi que le chef de service proviennent de la division recherche opérationnelle et s'occuperaient

plus spécialement dans ce service "Information documentaire" des banques de données statistiques.

La trop récente restructuration de ce service au moment de l'enquête n'a pu nous donner la possibilité d'examiner plus à fond le rôle exact que serait appelé à jouer cette équipe. Mais la nomination d'un informaticien (responsable de la procédure informatique et du suivi de celle-ci au service "Information documentaire"), ainsi que l'affectation à plein temps d'une documentaliste sur un poste de coordination (chargé d'établir la liaison entre le service "central" qui décide de la politique documentaire et les secteurs qui sont chargés de l'appliquer) laisse entrevoir l'importance de plus en plus grande accordée à tous ces problèmes d'organisation, dans le cadre de procédures automatisées qui évoluent.

- Elévation du niveau de recrutement et importance de la formation à la technique de base. Cette constatation d'élévation du niveau de recrutement qui d'une manière assez générale concerne l'ensemble des emplois, touche aussi les métiers de l'information et de la documentation. Le niveau de la maîtrise est très souvent demandé pour les "spécialistes de l'information" (au niveau ingénieur ou cadre). Ce niveau est très souvent souhaité dans une spécialité correspondant à la technique de base. L'exemple le plus typique a été rencontré dans le secteur documentation juridique du Crédit Agricole : la politique de recrutement du Crédit Agricole est d'assurer celui-ci de façon interne, mais le poste particulier de documentaliste spécialisée en droit rural, n'ayant pas trouvé de candidature recevable dans le cadre du Crédit Agricole, il sera exceptionnellement procédé au recrutement externe d'une personne possédant un DES. Droit Rural. Dans la plupart des cas les diplômés des spécialistes de l'information, que ce soit au niveau maîtrise mais aussi au niveau BTS sont dans les spécialités de la techniques de base c'est-à-dire pour n'en citer que quelques unes : Droit histoire-géographie, sciences économiques au Crédit Agricole, chi-

mie, pharmacie, biologie chez Rhône Poulenc. Certains diplômés ayant une spécialité en documentation ont été rencontrés auprès de titulaires d'emplois : au Crédit Agricole, la documentaliste affectée au secteur documentation "Analyse et Prévision économique possède le diplôme de documentation Paris VIII. L'autre documentaliste qui possède le diplôme de documentation de l'École des Sciences politiques n'a pas suivi lors de la dernière restructuration. Dans le cadre de Rhône Poulenc deux techniciens de haut niveau rattachés au centre de St-Fons ont obtenu un DESS d'informatique documentaire, à titre de formation complémentaire.

L'on constate qu'en terme de spécialité, c'est la formation à la technique de base qui est la plus fréquente (et la plus souhaitée en cas de recrutement) ce qui n'exclut pas la possibilité de rencontrer des titulaires de diplômes en techniques documentaires, qui ont pu compléter leur technique de base en suivant une formation à l'informatique documentaire. Cela nous amène au troisième point de cette conclusion c'est-à-dire les moyens envisagés par les entreprises pour la formation continue de leurs personnels assurant la prise en charge de la fonction documentaire.

#### - Politique de formation continue

Nous venons de constater que certains spécialistes de l'information ont ou acquièrent en cours d'emploi une formation aux techniques documentaires automatisées mais dans la grande majorité des cas la formation aux techniques documentaires se fait sur le tas. Le suivi de stages de courte durée (3 jours à une semaine) est principalement le moyen de mise au courant pour les personnes arrivant dans un service d'information/documentation, ou d'adaptation des personnes déjà en place ayant à utiliser de nouvelles procédures informatisées. Comme cela a été précisé dans la description des effectifs, ces stages sont en général organisés dans le

cadre interne de l'entreprise avec le service informatique ou à l'extérieur par les prestataires de services (serveurs de banques de données etc...)

Les trois thèmes précédemment développés (diversification du personnel des services, élévation du niveau de recrutement et formation souhaitée dans la technique de base, différents moyens mis en oeuvre dans les entreprises enquêtées pour assurer la formation continue de leurs personnels) sont les principales conclusions que nous pouvons apporter en examinant la composition des services enquêtés. Celles-ci sont dépendantes des politiques de gestion du personnel suivies par la CNCA et R.P. et nous ne pouvons généraliser à d'autres entreprises les tendances observées.

Les deux entreprises enquêtées pour les emplois dans leurs services documentaires semblent privilégier le recrutement interne : une politique de mobilité tous les 3 ans des personnels du CNCA est encouragée.

Peut-on émettre l'hypothèse que l'importance donnée à la spécialisation dans les profils de recrutements incite à effectuer ceux-ci au niveau interne, même s'ils s'accompagnent ensuite d'une "formation sur le tas" au métier de base (technique documentaire). (Par contre il a été fait appel exceptionnellement au recrutement externe quand le profil de base et la spécialisation n'ont pu être trouvés au niveau interne).

## C - Modifications apportées dans les opérations de la chaîne documentaire

Des éléments de modifications dans l'organisation des services enquêtés ont été développés précédemment, (opérationnalité des agents et rentabilité des équipements pouvant entraîner une politique de déconcentration des effectifs, mais aussi éléments historiques ayant influé sur les restructurations des services).

Une analyse et une synthèse des différentes opérations composant la chaîne documentaire dans les services enquêtés vont nous permettre d'approfondir la réflexion sur les changements opérés et de constater que ces modifications sont d'inégale importance suivant les étapes du processus documentaire. Dans les services documentaires des établissements enquêtés la chaîne documentaire se résume à ces différentes opérations :

- 1) collecte et sélection de l'information
- 2) analyse de l'information
- 3) saisie de l'information et stockage de l'information
- 4) diffusion de l'information et recherche documentaire

Nous allons étudier l'impact de techniques documentaires informatisées dans la réalisation des différentes opérations de cette chaîne documentaire

**Nota** : Les opérations liées à la gestion de bibliothèque ne sont pas prises en compte dans le détail de la chaîne documentaire car elles peuvent être considérées comme en marge de celle-ci. Il faut cependant remarquer que ces tâches de gestion d'une part sont souvent complémentaires de la chaîne documentaire et d'autre part ont elles aussi évolué du fait de l'utilisation des techniques documentaires informatisées ;

### 1) Collecte et sélection de l'information

L'information des techniques documentaires intervient assez indirectement dans cette étape du processus : la répartition des articles à sélectionner se fait très souvent par domaine de spécialité des documentalistes (comme c'était le cas traditionnellement) mais il est évident que la participation à des réseaux implique une répartition des revues à dépouiller entre les différents organismes participant à ce réseau (cas du Crédit Agricole avec RESAGRI). C'est cette organisation en réseau qui sans modifier en profondeur les procédés de sélection semble intéressante car elle fait évoluer cette activité dans une optique de concertation et de collaboration avec les autres membres du réseau. La spécialisation se fait plus précise encore au niveau du service et de son domaine de sélection de l'information.

### 2) Analyse de l'information

L'informatisation à cette étape du processus a modifié la pratique d'analyse des documents. Des bordereaux informatiques sont à remplir et cela implique une plus grande rigueur dans l'analyse proprement dite mais aussi dans le choix des informations codifiées ; (titre, référence, "descripteur"). L'utilisation des "descripteurs" tirés d'un thésaurus permet de "hiérarchiser" les termes et donc facilite les procédures automatisées d'interrogation en évitant trop de "bruit" dans la réponse. La liaison est importante entre les procédés d'analyse des documents (et de codification) et les techniques d'interrogation et que ce soient les mêmes personnes ou non qui pratiquent ces deux types d'activités (suivant l'organisation du travail mise en place) il est indispensable pour la personne qui indexe d'avoir en perspective les méthodes de recherche documentaire et d'interrogation, qu'elle assure cette activité ou non.



### 3) Saisie et stockage de l'information

La saisie de l'information est une opération dénommée ainsi du fait de l'utilisation de moyens informatisés et elle est principalement assurée par des opératrices de saisie ou des opératrices de traitement de texte.

Au service économique de Rhône Poulenc ces opératrices effectuent la saisie (ainsi que les corrections de celle-ci) en traitement de texte ce qui permet qu'une présentation agréable du ou des bulletins bibliographiques soit réalisée.

Par contre dans le cas de la documentation économique au Crédit Agricole, la saisie est faite aussi par des opératrices de saisie mais les corrections sont apportées directement par les documentalistes. Nous avons noté l'évolution de l'équipement dans ce secteur qui permet l'introduction des corrections en conversationnel ; ces corrections peuvent être directement assurées par les documentalistes ce qui permet une mise à jour plus rapide et un raccourcissement des délais dans la procédure d'interrogation du fonds documentaire propre à la CNCA\*. Quelques réserves ont été émises par les intéressés quant à leur participation pour effectuer ces corrections car à terme les documentalistes pourraient effectuer elles-mêmes la saisie des articles analysés : on peut rattacher cette tendance d'une nouvelle répartition des activités de saisie (voire une décentralisation de celles-ci) à un phénomène beaucoup plus général et qui touche d'autres secteurs d'activités administratives que celui de la documentation. Nous citerons un passage de l'article de Nicole MANDON et Janine RANNOU paru dans la revue Formation et Emploi, n° 5, janvier-mars 1984 (p. 5-17) et qui constate dans une entreprise de grosse mécanique que "l'introduction de l'écran-clavier conversationnel dans les services de production ou dans les services administratifs a fait éclater le

-----  
\* Le nouvel équipement déjà testé au service documentation économique n'était pas mis en place au service juridique mais il n'était pas envisagé que les documentalistes malgré les mêmes possibilités offertes, effectuent elles-mêmes les corrections.

cloisonnement antérieur entre l'informatique prise en charge par les services informatiques et les services utilisateurs. L'outil informatique à pénétré dans les services, créant un lien direct entre la procédure automatisée et son utilisation pour une fonction particulière.

Une fois la saisie et les corrections effectuées, le stockage par microfichage est réalisé pour permettre la diffusion.

#### 4) Diffusion de l'information et recherche documentaire

L'opération de diffusion dont l'aspect s'est dynamisé au fil du temps a trouvé des moyens de réalisation plus systématique pour celle-ci. Le service documentaire de la Division Santé ainsi que les services des centres de recherches pratiquent la "Diffusion Sélective de l'Information" (DSI) c'est-à-dire que grâce à l'informatique il existe une diffusion sélective de profils (d'utilisateurs) : les centres de recherches RP fournissent aux chercheurs deux types de profils : soit standard soit très spécialisés (ou microprofil). La documentation de la Division Santé fournit dans la division et aux filiales intéressées une soixantaine de profils documentaires, ceux-ci sont constitués à partir de l'interrogation de deux ou trois fichiers.

Ce type de diffusion n'est pas très récent mais se trouve facilité par l'utilisation pour l'élaborer de banques de données. Mais on peut aussi remarquer que la démarche qui a constitué, surtout au Crédit Agricole, à la constitution de banques de données et à l'appartenance à un réseau peut rendre les procédures d'interrogation parfois plus longues qu'avec un traitement réalisé manuellement. La politique du Crédit Agricole a été en l'occurrence de privilégier une extension du champ des informations avec son rattachement au réseau RESAGRI, avec des conséquences sur les délais d'interrogation trop longs pour assurer certains types de diffusion : c'est le cas notamment du service juridique au Crédit Agricole où il y a toujours constitution de dossiers suspendus (avec un traitement manuel dans la collecte et

l'analyse de données à intérêt local) pour tous les sujets d'actualité juridique qu'il faut suivre au jour le jour et qui nécessitent un laps de temps (pouvant être de six mois) avant d'être entrés dans la banque de données juridiques du Crédit Agricole.

On peut constater aussi que la documentation de la Division Santé RP continue d'assurer (sous forme d'envoi de photocopies d'articles aux intéressés) une diffusion non systématique mais plus rapide que les profils documentaires qui sont constitués après l'interrogation de deux ou trois fichiers informatiques.

Dans certains cas bien précis, quand l'entreprise a effectué un choix d'informatisation documentaire spécifique (et/ou de travail en réseau), les procédés de documentation traditionnels peuvent être toujours en vigueur pour l'aspect diffusion.

Nous venons de parler des techniques de diffusion sélective de l'information, mais les techniques automatisées interviennent aussi dans la production plus systématique de diffusion de l'information : bulletins périodiques, (le plus souvent à usage interne dans l'entreprise). Il semble que lorsque la saisie s'effectue avec le traitement de texte, les avantages sont multiples : cette constatation émane notamment de la documentation économique de Rhône Poulenc en ce qui concerne la présentation des bulletins (à périodicité hebdomadaire ou bi-hebdomadaire); la lecture des bulletins par l'utilisateur est facilitée par une présentation agréable qui élimine tout ce qui pourrait avoir rapport au traitement informatique. L'activité de recherche documentaire est elle aussi profondément modifiée du fait de l'utilisation de techniques informatiques. Les opérations de recherche documentaire peuvent avoir un contenu qui se caractérise très différemment : cela peut aller d'une réponse à une question simple à une recherche documentaire beaucoup plus complexe (par exemple dans les centres de recherches RP, une procédure de brevetabilité implique une démarche

de recherche documentaire bien déterminée : recherche d'antériorité, recherche des caractéristiques matérielles des brevets). Les moyens mis en oeuvre pour répondre aux questions des utilisateurs ne sont pas de même type ; nous avons indiqué que des procédés manuels de recherche documentaire sont toujours en vigueur (pour ce qui est trop récent et qui doit être accessible sans délai, de traitement informatisé); mais aussi pour ce qui est plus ancien et qui n'a pas été informatisé). Mais les procédures informatisées d'interrogation ne sont pas non plus identiques suivant les questions : l'accès aux banques de données internes parce qu'il coûte moins cher est utilisé de prime abord si le spécialiste de l'information pense y trouver une réponse. L'interrogation de plusieurs banques de données est effectuée quand la question est plus complexe et demande une grande exhaustivité. La principale constatation faite d'une manière assez unanime par les personnes rencontrées est la plus grande coopération qui s'est développée entre utilisateurs et spécialistes de l'information. D'une part cette coopération qui semble se développer est due en partie à l'utilisation de moyens d'interrogation plus performants : l'introduction de l'informatique documentaire a dans bien des services augmenté le volume de la demande documentaire. D'autre part cette coopération semble laisser présager une nouvelle répartition des rôles entre spécialistes de l'information et utilisateurs : l'utilisateur final peut être susceptible de se servir lui-même des moyens informatisés pour obtenir sa documentation mais s'il procède lui même à l'interrogation ce sera avec une banque de données bien particulière qu'il connaît bien. Le rôle du spécialiste de l'information est plus large car il a une connaissance et une pratique de l'interrogation de plusieurs fichiers et il effectue un traitement analytique des données recueillies auprès des différentes sources d'information. Ce travail de recherche documentaire apparaît donc d'une façon primordiale dans les nouvelles relations qui s'établissent entre spécialistes de l'information et utilisateurs.

Toutes les opérations de la chaîne documentaire sont touchées par l'impact de l'informatisation mais certaines à un degré moindre ; néanmoins quelques conclusions générales peuvent être tirées sur l'ensemble des opérations constituant la chaîne documentaire : l'augmentation du volume de l'information et la diversification de celle-ci a entraîné avec l'application du traitement automatisé de cette information des effets sur l'organisation de la chaîne documentaire :

1) Il y a une structuration et systématisation dans le traitement de l'information.

D'un savoir assez empirique pour réaliser le traitement de l'information, on est passé à un savoir plus analytique (notamment dans l'opération de recherche documentaire).

2) Le second aspect est celui de la rapidité dans le traitement de la chaîne documentaire. Les choix opérés par l'entreprise pour les procédures utilisées peuvent provoquer des problèmes de délais. C'est le cas notamment quand l'entreprise a choisi de participer à un réseau documentaire. Nous avons vu que cela a l'aspect positif de mieux "cibler" la documentation à traiter mais que cela peut entraîner aussi le respect de certains délais avant la mise à disposition de l'information souhaitée (certains fichiers continuant d'être manuels).

3) Ces délais de traitement mettent en évidence un des problèmes que peut soulever une politique de coopération documentaire. Le retard pris dans un bout de la chaîne peut provoquer un handicap pour la suite de la réalisation de celle-ci.

L'informatisation de la chaîne documentaire si elle offre certains avantages de plus grande rigueur et systématisation dans les différentes opérations évoquées précédemment, peut dans certains cas, provoquer des contraintes de délais et amener des phénomènes de rigidité pas toujours négligeables.

## D - Modification dans le contenu des activités individuelles

Différents phénomènes historiques, organisationnels et techniques sont intervenus pour modifier la manière dont est prise en charge la fonction documentaire dans les entreprises enquêtées ; certains éléments de modification du contenu des activités documentaires ont pu déjà être donnés dans la description de l'organisation des services et dans la liste des différentes opérations composant la chaîne documentaire. Néanmoins il semble intéressant d'approfondir l'analyse du contenu des activités individuelles en s'interrogeant sur les trois thèmes suivants :

1 - Comment s'est modifié, de manière inégale, le contenu des différents emplois concernés ?

2 - Comment peut-on repositionner ces emplois les uns par rapport aux autres ?

3 - Comment vont bouger ou se redéfinir les filières ?

### 1- L'IMPACT DIFFERENCIE DE L'INFORMATIQUE SUR LES EMPLOIS

L'informatique de même qu'elle modifie inégalement les opérations de la chaîne documentaire apporte des changements disparates dans le contenu des activités.

On peut relever trois catégories de personnes assurant la fonction documentaire\*

-----  
\* Cette catégorisation est très schématique et n'est pas le modèle existant dans tous les services documentaires enquêtés (c'est essentiellement le cas type du service économique de Rhône Poulenc). Assez souvent il y a fusion des deux premières catégories et la division du travail n'est pas aussi forte. Le point 2 nous permettra d'aborder le repositionnement des emplois les uns par rapport aux autres.

1.1. Au niveau ingénieur ou cadre, ce sont les spécialistes de l'information ou les documentalistes qui interviennent souvent le plus en amont de la chaîne documentaire : ils assurent la sélection de l'information et travaillent aussi sur les opérations de diffusion de l'information et de recherche documentaire. Ils contribuent aussi très souvent à la réflexion sur les améliorations à apporter à la chaîne documentaire.

1.2. Au niveau technicien. Quand il y a une forte division du travail les opérations de sélection, diffusion de l'information et la recherche documentaire peuvent se répartir entre les niveaux cadre et technicien. Le technicien peut participer à la sélection de l'information mais dans les cas observés ils sont le plus souvent soit spécialisés sur les opérations d'analyse, de résumé et de codification des articles sélectionnés ainsi qu'à l'interrogation des banques de données, soit assurent un travail de gestion de bibliothèque.

1.3. Au niveau employé, les opérations de saisie de l'information sont en général prises en charge à ce niveau (éventuellement par des opératrices traitement de texte). Tout type de travail administratif pour le service documentaire est aussi traité au niveau employé.

-:--:-

Il semble intéressant de reprendre les résumés des contenus d'activités et de montrer comment ces trois emplois complémentaires et de niveau hiérarchique différent sont touchés de façon spécifique par l'informatique. Nous présenterons sous forme de tableaux les trois types d'emplois rencontrés en faisant le lien en-

tre les pôles d'activités et

- ➡ l'impact de l'informatisation
- ➡ les exigences particulières ou les qualités développées et à l'inverse les aptitudes devenant moins importantes



POLES D'ACTIVITES	IMPACT DE L'INFORMATISATION	- Exigences nouvelles ou accentuées - Qualités développées (ou au contraire les aptitudes devenant moins importantes)
<p><b>I</b></p> <p>- <b>Sélection et analyse de l'information :</b></p> <p>Choisit les articles intéressants (dans sa spécialité), les analyse et les indexe (éventuellement transmet les articles sélectionnés au technicien) afin</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* de constituer un bulletin d'information</li> <li>* d'alimenter la base de données ou le fonds documentaire</li> </ul> <p><b>II</b></p> <p>- <b>Recherche documentaire et Diffusion de l'information :</b></p> <p>Utilise les moyens les plus appropriés pour répondre aux questions posées (du dossier suspendu à l'interrogation des bases de données étrangères)</p> <p><b>III</b></p> <p>- <b>Suivi de la chaîne documentaire et travail de réflexion, de concertation, sur les améliorations pouvant être apportées dans le traitement de différentes opérations composant cette chaîne.</b></p>	<p>Tient compte des procédures de traitement de l'information : respect du thésaurus, utilisation des descripteurs existants (éventuellement création de descripteurs).</p> <p>Doit connaître un ou plusieurs logiciels d'interrogation des bases de données internes ou externes</p> <p>Peut souvent avoir un rôle d'animation auprès des personnes travaillant sur la chaîne documentaire afin de répercuter l'information obtenue à l'extérieur, de proposer des modifications d'équipements, des améliorations dans le traitement informatique.</p> <p>Doit être souvent en contact avec les organismes extérieurs (serveurs, etc...) et participe à des réunions de concertation (avec le service, l'informatique ou les partenaires du réseau).</p>	<p>Plus grande rigueur et méthode dans la sélection des informations et dans les procédés d'analyse (règle de rédaction) afin que la cohérence dans ce qui est sélectionné évite les problèmes de "bruit".</p> <p>Expérience aux techniques informatisées mais aussi aux techniques documentaires. Importance de la rapidité dans l'interrogation notamment pour les bases extérieures (coût d'interrogation et facturation par le centre serveur) Croissance de la fiabilité et de l'exhaustivité dans les réponses aux questions en utilisant les procédés informatiques.</p> <p>Par contre les qualités traditionnelles de mémorisation et d'ordre sont moins importantes puisque l'informatique prend en charge ces paramètres.</p> <p>Avoir un esprit ouvert à toute nouveauté, savoir évoluer et être partie prenante des modifications proposées.</p>

1.2. ASSISTANT DE DOCUMENTATION (Niveau technicien, AM)

POLES D'ACTIVITES	IMPACT DE L'INFORMATISATION	- Exigences nouvelles ou accentuées - Qualités développées (ou au contraire les aptitudes devenant moins importantes)
<p><b>I</b>                      - Analyse de l'information :</p> <p>Peut intervenir dans l'analyse des articles sélectionnés et procède à leur indexation et codification</p> <p><b>II</b>                      - Diffusion de l'information et recherche documentaire :</p> <p>Utilise les moyens les plus appropriés pour répondre aux questions posées (du dossier suspendu à l'interrogation de base de données étrangères)</p>	<p>Doit respecter les règles d'indexation (avec l'utilisation des mots clefs ou descripteurs)</p> <p>Connaissance du ou des logiciels d'interrogation de bases de données internes ou externes</p>	<p>Plus grande rigueur dans les procédures d'indexation par exemple puisqu'il faut respecter le thésaurus, le lexique</p> <p>Expériences aux techniques informatisées mais aussi aux techniques documentaires Importance de la rapidité dans l'interrogation notamment pour les bases externes (coût d'interrogation et facturation par le centre serveur)                      Accroissement de la fiabilité et de l'exhaustivité dans les réponses aux questions en utilisant les procédés informatiques</p> <p>par contre qualités traditionnelles de mémorisation et d'ordre sont moins importantes puisque l'informatique prend en charge ces caractéristiques</p>
<p><b>III</b>                      Travail de vérification (de la saisie, de la codification de ce qui est saisi)</p> <p><b>IV</b>                      Gestion de fichiers (bibliothèque etc...)</p>	<p>Développement quantitatif et qualitatif du travail de contrôle de la saisie</p>	<p>Plus grande rigueur</p>

1.3. OPERATEUR DE SAISIE (ou traitement de texte)  
(niveau employé)

POLES D'ACTIVITE	IMPACT DE L'INFORMATISATION (ou du développement de l'informatisation)	- Exigences nouvelles ou accentuées - Qualités développées (ou au contraire aptitudes devenant moins importantes)
<p>I</p> <p><b>Opération de saisie</b></p> <p>Effectue les opérations de saisie (souvent en traitement de texte) afin :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. d'alimenter la base de données interne</li> <li>. de produire des bulletins analytiques</li> </ul> <p>II</p> <p><b>Correction de la saisie</b></p>	<p>Utilisation plus facile avec une machine de traitement de texte</p> <p>Présentation du bulletin rendu plus agréable pour le lecteur</p>	<p>rigueur, méthode logique</p> <p>"Je dois réfléchir pour "optimiser" mon travail" mais</p> <p>Accroissement du volume de frappe et n'est pas toujours en mesure (par manque de formation) de tirer partie de toutes les possibilités de la machine.</p>

## Quelle conclusion tirer ?

### L'impact de l'informatisation est différent selon les niveaux d'emplois rencontrés

.En ce qui concerne les deux premiers types d'emplois (au niveau cadre et technicien) l'opération de recherche documentaire qui peut être prise en charge à ces deux niveaux est largement facilitée par l'informatisation des techniques de recherches (interrogation des bases internes ou externes). Mais l'utilisation de ces techniques informatisées du fait de l'utilisation des logiciels d'interrogation peut dans un premier temps de mise au courant donner l'impression de "faire perdre du temps", "l'informatique n'est pas performante immédiatement, il existe des embûches au départ qu'il faut savoir surmonter". Ce n'est qu'après une période plus ou moins longue selon les individus, et dont la durée dépend aussi de la complexité des procédures d'interrogation mises en place que le gain de temps est appréciable. On peut constater qu'au niveau du documentaliste, très souvent, "le temps gagné lors de l'interrogation est réinvesti dans un travail approfondi sur les techniques informatisées". L'impact de l'informatisation qui apparaît important en recherche documentaire n'est donc pas sans conséquence sur le développement du rôle de réflexion que les spécialistes de l'information ou documentalistes portent sur la chaîne documentaire (modifications apportées dans le traitement des opérations de cette chaîne, participation à des réseaux, rattachement à des banques de données extérieures...)

On peut constater aussi que "la manipulation des banques de données demande une grande expérience, non seulement des techniques informatiques mais aussi documentaires". Les banques de données externes que le documentaliste ou l'assistant de documentation peuvent interroger sont exploitées, voire conçues par le cen-

tre serveur, sans prendre en compte les préoccupations de l'entreprise et donc de l'utilisateur ; c'est donc au spécialiste de l'interrogation de jouer le rôle d'intermédiaire et "d'utiliser le moyen le plus efficace et le plus rentable pour obtenir la meilleure réponse à son interrogation".

Cette notion de rentabilité dont nous avons parlé précédemment prend une importance toute particulière lors de l'interrogation des banques de données, internes ou externes car le coût de celle-ci est facturée et des qualités de rigueur et de méthode semblent absolument se développer (au détriment de qualités qui étaient plus nécessaires précédemment telles que la mémoire et l'ordre).

On remarque aussi que le fait de plus ou moins pratiquer l'interrogation développe ou non l'opérationnalité de celui ou celle qui interroge.

Le travail en réseau se révèle enrichissant pour les spécialistes de l'information puisqu'il permet la complémentarité mais pose ainsi quelques problèmes d'harmonisation ; le gain de temps obtenu en recherche documentaire permet aussi la réflexion à ce niveau.

Au niveau employé, c'est lors des opérations de saisie de l'information que le contenu de l'activité s'est modifié. une plus grande facilité dans la saisie (notamment en traitement de texte) est constatée mais les appréciations peuvent être assez divergentes : la rapidité de la saisie peut provoquer une surcharge de frappe dans certains cas avec un manque de temps ou de formation pour tirer le meilleur parti des possibilités de la machine. Dans d'autres cas, le travail de saisie proprement dit s'effectuant plus rapidement ou étant pris en charge en partie par d'autres personnes (saisie des corrections faites en conversationnel par les documentalistes ou assistant de documentation à la CNCA)

(sauf secteur juridique) le temps dégagé permet là aussi une réflexion sur l'optimisation des opérations de saisie.

## 2 - LE REPOSITIONNEMENT DES EMPLOIS

Le contenu des activités s'est modifié d'une manière inégale suivant les catégories de personnes devant assurer la fonction documentaire mais il faut remarquer que les mêmes opérations peuvent être prises en charge à des niveaux "hiérarchiques" différents. Nous avons déjà insisté sur les opérations d'analyse et de recherche documentaire qui peuvent être assurées au niveau cadre mais aussi technicien. Nous pouvons dans ce cas particulier voir comment ces emplois travaillent ensemble et se repositionnent les uns par rapport aux autres : l'analyse documentaire et la réponse aux questions sont assurées par le documentaliste ou l'assistant de documentation : la division du travail entre ces deux niveaux (quand ils existent dans le même service documentaire) peut se faire

\* soit par type de travail à effectuer : c'est le cas dans le service documentation économique de Rhône Poulenc lors de la sélection de l'information du responsable de l'information qui dans certains cas choisit l'article mais demande au technicien de procéder à l'analyse du document,

\* soit par la complexité du travail à effectuer : l'assistant de documentation peut être amené à répondre aux questions ne nécessitant pas l'interrogation de bases de données extérieures.

Ce découpage de l'activité n'est pas nouveau dans les emplois de documentation mais l'introduction des techniques automatisées de traitement de l'information peut laisser supposer que les frontières entre ces deux niveaux d'emplois peuvent se redéfinir : les qualités développées, l'intérêt que peut susciter l'au-

tomatisation pour certains peut favoriser l'accroissement du champ d'investigation lors de la recherche documentaire par exemple.

En ce qui concerne les opérations de saisie de l'information, les frontières entre les niveaux employé et documentaliste ne sont pas stabilisées : la prise en charge en conversationnel de la saisie des corrections par les documentalistes détaillée précédemment nous fait réfléchir sur l'impact de l'évolution de l'automatisation sur le contenu des emplois.

La nouvelle exigence rencontrée à tous les niveaux est celle de l'accroissement de la rigueur dans les méthodes de traitement de l'information et d'une réflexion souhaitée sur l'optimisation dans le contenu du travail peut inciter, voire provoquer une redéfinition des frontières entre les différents niveaux d'emplois. L'enjeu pourrait être alors pour certains une évolution dans la filière des groupes professionnels de l'information et la documentation.

### 3 - L'EVOLUTION DES FILIERES

Mais si les contenus des emplois (que ce soient deux ou trois niveaux "hiérarchiques") ne sont pas toujours définis d'une manière stable et que des recouvrements en terme de contenu d'activité apparaissent il semble intéressant aussi de s'interroger sur le rôle que des personnes extérieures au groupe professionnel "spécialistes de l'information" sont amenées à jouer dans le traitement de l'information.

Les procédés informatisés ont eu en particulier comme conséquence de permettre une meilleure adéquation entre "l'offre et la demande documentaire". Les utilisateurs se sont davantage intéressés à la documentation du fait d'une meilleure pertinence dans les réponses à leurs questions, certains utilisateurs peuvent

être directement impliqués dans les opérations de la chaîne documentaire : en amont, certains chercheurs des centres de recherche de Rhône Poulenc assurent le résumé des articles intéressants, l'ingénieur documentaliste pouvant le compléter. En aval, et ceci est plus directement une conséquence de l'informatisation des techniques documentaires, l'utilisateur final peut pratiquer l'interrogation des banques de données. C'est le cas lorsque l'utilisateur doit interroger une banque de données très spécialisée. Mais la coopération entre spécialistes de l'information et utilisateurs semble s'être développée et peut laisser supposer que les filières peuvent se redéfinir. Des équipes mixtes existent déjà, l'exemple le plus frappant est l'étroite collaboration qui existe aussi entre chercheurs et documentalistes pour les recherches sur les brevets. Néanmoins les spécialistes de l'information même si une collaboration étroite existe entre eux et les utilisateurs, restent les intermédiaires indispensables dans la diffusion de l'information car il semble difficile d'imaginer que l'utilisateur final (en l'état actuel des logiciels d'interrogation) ait une connaissance complète et suffisante pour interroger les différents moyens lui permettant d'avoir une réponse exhaustive à sa question.

On peut aussi s'interroger sur le rôle des emplois liés au problème d'interface avec l'informatique. La désignation de correspondant documentaire au service informatique et éventuellement celle dans le service documentation d'un responsable ou coordinateur sur les aspects informatique et/ou bureautique montre l'importance de plus en plus grande accordée aux problèmes d'organisation de la chaîne documentaire. Il semblerait toutefois que ces emplois en position d'interface entre le service utilisateur et le service informatique (et qui dépendent de l'un ou de l'autre) soient considérés comme des situations de travail à durée limitée et soient amenés à se transformer, voire disparaître à plus ou moins long terme.



L'informatisation des techniques documentaires a sans doute permis l'élargissement de l'intérêt pour la "documentation" à d'autres personnes non rattachées à proprement parler à la filière des "spécialistes de la documentation" qu'ils soient utilisateurs ou prestataires de services (informaticien). L'introduction ou les modifications de l'informatisation ont développé les préoccupations d'organisation et d'optimisation de la chaîne documentaire pouvant faire apparaître des contenus d'activité d'interface (malgré leur caractère sans doute éphémère).

A travers le contenu des activités des différents niveaux hiérarchiques des emplois de la documentation on peut constater que l'automatisation des techniques documentaires a provoqué des effets directs et indirects :

. l'effet direct a été l'apprentissage des moyens informatisés mis en place et l'aménagement du travail en fonction des opérations que l'informatique a supprimées mais aussi suscitées.

. l'effet indirect a été (et ceci est surtout vrai au niveau spécialiste de l'information ou documentaliste) du fait de l'aspect du contenu des activités à la fois matériel et intellectuel sur le fonds documentaire, un enrichissement du travail car le gain de temps obtenu lors de la recherche documentaire grâce à l'utilisation d'outils plus performants a été réinvesti dans la réflexion et la mise en oeuvre de nouveaux moyens améliorant la qualité.

## CONCLUSION

---

L'informatisation des activités documentaires conduit à reposer le problème de ce qu'est le contenu professionnel des "métiers" de la documentation.

L'outil informatique, une fois replacé dans le contexte d'évolution des services documentaires et de leur place dans la grande entreprise, est à la fois l'occasion et le moyen de réorganiser le contenu professionnel autour de quatre types de connaissances :

1. La connaissance du domaine étudié, auquel s'applique la pratique de documentation (économie, droit..)
2. La connaissance de la technique documentaire, en tant que spécialité de base qui se complexifie du fait de la pluralité des sources d'informations
3. La connaissance de l'outil et surtout : de la logique informatique
4. La connaissance des besoins des utilisateurs

Ces domaines de connaissances ne se structurent pas de la même façon selon le type d'emploi que l'on rencontre dans ces services, mais leur combinaison spécifie l'activité globale et fournit une certaine "identité" professionnelle.

Il convient cependant de préciser comment cette combinaison s'organise. Notre étude a fait ressortir en effet que la base de la professionnalité des documentalistes était constituée par les connaissances qu'ils possèdent sur l'objet propre de leur travail. En ce sens, la connaissance du domaine étudié (1) et la connaissance de la technique documentaire (2) représentent, plus que jamais, ce qui caractérise le contenu professionnel d'un documentaliste, avec un accent actuellement mis sur la formation acquise dans le domaine étudié qui conduirait, par exemple, à former un juriste à la documentation pour bénéficier des acquis qu'il possède déjà dans cette discipline.

Les connaissances sur les moyens, c'est-à-dire sur l'outil informatique au sens large (3) et sur la façon de traiter les rapports avec les utilisateurs (4) viennent, en réalité, accentuer les exigences concernant la maîtrise de l'objet du travail, donc la spécialité de base définie ci-dessus.

C'est ainsi, par exemple, que la rigueur de la logique informatique accentue l'exigence de qualité dans l'exercice du métier. De la même façon, le dialogue avec les utilisateurs et les nouvelles contraintes d'opérationnalité vont venir renforcer les attentes qui se manifestent vis-à-vis du documentaliste. En clair : le documentaliste sera, plus que jamais, documentaliste au sein d'une évolution qui va privilégier la qualité spécifique de ses interventions. Il s'agira moins par exemple de réunir et constituer une documentation que de savoir sélectionner avec pertinence des articles et documents, intervention difficile qui suppose une bonne maîtrise professionnelle de son champ d'activité.

Ce renforcement de la professionnalité s'accompagne d'une ouverture sur les autres espaces : ouverture en direction

des utilisateurs, et plus largement : de l'entreprise dans laquelle le service se trouve situé, ouverture en direction des sources d'information qui ne cessent de s'élargir et se diversifier ; ouverture vers l'usage de nouveaux moyens informatiques en constante évolution.

C'est cette dialectique entre l'approfondissement de la spécialité de base et l'ouverture vers d'autres domaines de savoir et d'activité qui nous semble, en définitive, représenter le trait le plus marquant de l'évolution actuelle.

Cette combinaison des quatre grands types de connaissance que nous avons identifiés se réalise à travers :

- . les itinéraires professionnels qui jouent un rôle d'apprentissage se cumulant sur un acquis de départ
- . le mode de collaboration entre personnes au sein du service et les échanges qu'il permet
- . la déconcentration ou décentralisation et les modalités de rapport entre le service et ses utilisateurs, avec des effets sur l'organisation interne du travail.

Sans que l'on puisse dire qu'il s'agisse là d'un effet "voulu", il apparaît qu'aussi bien l'évolution de la structuration des services documentaires et leur place dans l'entreprise d'un côté, que les itinéraires suivis par les personnes qui y travaillent de l'autre, ont permis que se réalisent ce "mixage" et cet approfondissement des compétences.

De ce point de vue, si l'évolution récente a fortement interpellé l'efficacité et l'opérationnalité d'une fonction qui faisait relativement "bande à part" dans les grandes entreprises enquêtées, il a été répondu à ce défi à travers une nouvelle mobilisation des compétences professionnelles des documentalistes.

Reproduction autorisée à la condition expresse  
de mentionner la source



Centre d'Etudes  
et de Recherches  
sur les Qualifications

9, RUE SEXTIUS MICHEL, 75732 PARIS CEDEX 15 - TEL. 575.62.63